

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, penulis memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough* sebagai salah satu metode evaluasi *usability*. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa *User experience* yang dialami oleh anggota aktif POLRI di Polda Jambi saat menggunakan *website e-Mental Polri* tergolong cukup baik, dengan tingkat keberhasilan pengguna yang relatif tinggi. Hasil analisis juga mengindikasikan bahwa rata-rata tingkat permasalahan pada setiap matriks evaluasi berada pada tingkat keseriusan rendah hingga sedang, namun terjadi pada tugas-tugas penting.

Metode ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi kelemahan antarmuka berdasarkan tanggapan dari lima responden. Permasalahan yang paling banyak muncul termasuk dalam kategori *Text & Icon* (T), *Hidden* (H), *Feedback* (F), dan *User* (U). Masalah “*User*” berkaitan dengan kurangnya pemahaman atau pengalaman pengguna dalam menjalankan tugas. Masalah “*Feedback*” muncul karena minimnya tanggapan sistem terhadap tindakan pengguna, sedangkan “*Text & Icon*” disebabkan oleh label atau ikon yang kurang intuitif. Sementara itu, masalah “*Hidden*” menunjukkan adanya elemen sistem yang tidak terlihat dengan jelas sehingga menyulitkan navigasi.

Dalam konteks tugas yang diuji, tugas 2 (Verifikasi dua langkah) dan tugas 3 (Melihat informasi profil) merupakan aktivitas dengan tingkat kendala *usability* tertinggi dan tingkat keseriusan sedang (PS = 3). Selain itu, tugas 4 (Mengikuti tes e-Mental) dan tugas 6 (*Logout*) juga menunjukkan adanya masalah, meskipun umumnya berada pada tingkat keseriusan ringan (PS = 4). Bahkan pada tugas awal seperti login, ditemukan potensi masalah *usability* yang dapat memengaruhi kesan awal pengguna terhadap sistem.

Sebagai tindak lanjut dari temuan evaluasi ini, dilakukan perancangan ulang antarmuka dalam bentuk rancangan *mockup* sistem e-Mental Polri. Rekomendasi ini meliputi perbaikan pada halaman login dengan penambahan notifikasi NRP tidak ditemukan, penyempurnaan tampilan verifikasi dua langkah dengan instruksi yang lebih jelas, serta perubahan arah bot Telegram ke akun resmi e-Mental Polri bot. Perbaikan juga dilakukan pada halaman beranda yang kini menampilkan jumlah soal, informasi akun pengguna saat ikon profil diklik, serta tombol logout yang lebih mudah ditemukan.

Rancangan *mockup* yang disusun menunjukkan perbandingan antara tampilan sebelum dan setelah dilakukan perbaikan, sebagai gambaran konkret terhadap solusi yang diusulkan. Diharapkan hasil evaluasi dan rancangan ini

dapat membantu pengembang sistem dalam meningkatkan kualitas layanan serta menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih baik, efektif, dan efisien di masa mendatang.

5.2 Saran

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang luas untuk penelitian-penelitian masa depan, baik dalam pengembangan lebih lanjut maupun memberikan saran perbaikan yang relevan. Temuan dari penelitian ini mengandung sejumlah informasi penting, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi dalam memberikan saran-saran berikut ini:

1. Rekomendasi perbaikan yang telah dibuat dalam rancangan mockup diharapkan dapat diterapkan pada tahap implementasi atau pengembangan sistem e-Mental berikutnya, agar tampilan dan fungsionalitas sistem menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan dengan menggunakan satu metode tunggal. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengintegrasikan berbagai metode evaluasi yang berbeda. Dengan demikian, akan tercipta perbandingan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai pengalaman pengguna antara berbagai metode evaluasi yang digunakan.

