

DESAIN INTERAKSI SISTEM REKRUTMEN PENDAMPING MAHASISWA DISABILITAS

Nabilah Syarifah Zuhdi¹, Ismiarta Aknuranda², Ziadatul Hikmiah³

^{1,2,3} Universitas Brawijaya, Kota Malang

Email: ¹ nabilahsyarifazuhdi@gmail.com, ² i.aknuranda@ub.ac.id, ³ ziadatulhikmiah@ub.ac.id

*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 27 Juli 2022, diterima untuk diterbitkan: 03 Oktober 2022)

Abstrak

Pusat Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya (PLD UB) mengadakan rekrutmen pada tiap semester untuk mencari pendamping bagi mahasiswa disabilitas di Universitas Brawijaya. Persaingan untuk menjadi pendamping semakin tinggi, tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa kandidat tersebut tidak cukup tepat bagi PLD UB agar dapat menjalankan kegiatannya. PLD UB menerapkan beberapa tes tertentu untuk menerima pendamping yang sesuai dengan kriteria karena pendamping harus cukup mampu dalam memahami setiap mahasiswa disabilitas yang akan didampinginya. Untuk mendapatkan pendamping yang sesuai dengan kriteria, maka PLD UB memerlukan sistem rekrutmen yang tepat untuk membantu menyeleksi pendamping. Oleh karena itu, PLD UB bermaksud untuk mengembangkan solusi digital untuk mempermudah dalam melakukan seleksi pendamping. Pada solusi digital tersebut, diperlukan desain interaksi yang baik antara sistem rekrutmen dan penggunaannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan proses desain interaksi solusi digital menggunakan *design thinking* dan *goal-directed design* untuk memecahkan masalah dan menciptakan solusi yang inovatif dengan memahami pengguna serta kebutuhannya. Penelitian dimulai dengan melakukan penggalan data berupa wawancara dan observasi yang kemudian dilanjutkan dengan melakukan analisis untuk menemukan solusi dari permasalahan yang ada. Solusi tersebut diimplementasikan pada sebuah prototipe berfidelitas tinggi dengan memanfaatkan aplikasi Figma. Hasil rancangan situs web tersebut diujikan kepada 5 responden dengan jumlah 14 tugas untuk setiap responden. Pengujian yang dilakukan adalah pengujian usability dengan persentase tingkat keberhasilan penyelesaian tugas adalah 97%. Pada hasil SEQ didapatkan rata-rata nilai SEQ sebesar 6,1. Dari hasil wawancara dan observasi ditemukan 20 permasalahan. Permasalahan yang paling banyak ditemukan adalah terdapat tombol yang kurang terlihat dan penamaan menu dan sub-menu yang kurang familiar. Rekomendasi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang ditemukan dan usulan responden adalah 6 rekomendasi yang relevan.

Kata kunci: *design thinking, goal-directed design, perancangan, pengujian usability, SEQ, situs web pendaftaran*

INTERACTION DESIGN OF A PEER VOLUNTEER RECRUITMENT SYSTEM FOR STUDENTS WITH DISABILITIES

Abstract

Universitas Brawijaya Disability Service Center (PLD UB) conducts the recruitment every semester to find the companions for students with disabilities at Universitas Brawijaya. The competition to become a companion is increasing, but the candidate may not be quite

right for PLD UB to carry out their activities. PLD UB applies specific tests to receive a companion who fits the criteria because the companion must be capable enough to understand every student with a disability that they will be accompanying. To get companions that suit the criteria, PLD UB requires the right recruitment system to help select companions. Therefore, PLD UB intends to develop a digital solution to facilitate the selection of companions. This digital solution needs a good interaction design between the recruitment system and its users. Therefore, in this study, a digital solution interaction design process was carried out using design thinking and goal-directed design to solve problems and create innovative solutions by understanding users and their needs. The study began by extracting data from interviews and observations, which was then continued by analyzing to find solutions to existing problems. The solution is implemented on a high-fidelity prototype using the Figma application. The website design results were tested on five respondents, with 14 tasks for each respondent. The test uses usability testing, with the percentage of successful completion of the task being 97%. The SEQ results obtained an average SEQ value of 6.1. The results of interviews and observations found 20 problems. The most common issues are buttons that are not visible, and the naming of menus and sub-menus are less familiar. The recommendations follow the problems encountered, and the respondents' suggestions are six relevant recommendations.

Keywords: *design, design thinking, goal-directed design, recruitment website, SEQ, usability testing*

1. PENDAHULUAN

Disabilitas merupakan kondisi tubuh atau pikiran yang membuat penyandang kondisi tersebut lebih sulit untuk melakukan aktivitas tertentu dan berinteraksi dengan dunia di sekitarnya (Centers for Disease Control and Prevention, 2020). Dengan keterbatasan yang dimiliki oleh penyandang disabilitas, terkadang mereka menemukan kesulitan dalam melakukan aktivitasnya di ruang publik, seperti menyeberang jalan, menaiki kendaraan umum, menaiki gedung bertingkat, hingga mengikuti aktivitas sekolah, perkuliahan, hingga pekerjaan. Penyandang disabilitas di Indonesia perlu mendapatkan perhatian khusus dan berhak diperlakukan sama oleh warga non disabilitas dalam segala aspek. Perlindungan hak-hak penyandang disabilitas sudah diatur oleh negara melalui UU No.8 Tahun 2016 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, 2016). Salah satu hak penyandang disabilitas adalah aksesibilitas. Aksesibilitas merupakan kemudahan yang disediakan untuk seseorang dengan disabilitas agar mendapatkan kesempatan untuk memperoleh informasi yang sama, menikmati layanan yang sama, dan terlibat dalam interaksi yang sama seperti seseorang tanpa disabilitas (University of Washington, 2022).

Hak penyandang disabilitas lainnya adalah pelayanan publik. Dengan keterbatasan yang dimiliki oleh penyandang disabilitas, mereka berhak memperoleh pelayanan publik seperti mendapatkan pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses dengan mudah di tempat layanan publik tanpa ada tambahan biaya. Lingkungan yang penting untuk memiliki aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas adalah lingkungan publik (Firdaus & Iswahyudi, 2010). Salah satunya adalah lingkungan kampus. Hal tersebut dapat mendukung lingkungan kampus yang inklusif sehingga mahasiswa yang memiliki disabilitas dapat menempuh pendidikan, belajar, beraktivitas, dan memiliki peran dan suara yang sama di lingkungan kampus.

Universitas Brawijaya (UB) merupakan salah satu kampus yang mendukung penerapan lingkungan kampus yang inklusif bagi mahasiswa disabilitas (Universitas Brawijaya, n.d.). Upaya yang dilakukan oleh kampus dalam mewujudkan kondisi tersebut adalah mendirikan

Pusat Layanan Disabilitas dan membangun aksesibilitas di beberapa gedung dan layanan publik di UB. Berdasarkan data pada situs web Pusat Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya (PLD UB), terdapat kurang lebih 172 penyandang disabilitas yang berkuliah di Universitas Brawijaya (PSLD UB, n.d.). Oleh karena keterbatasan yang mereka miliki, untuk menjalankan aktivitasnya sehari-hari sebagai mahasiswa, mereka memerlukan pendamping. Pendampingan di kampus merupakan salah satu penerapan hak pelayanan publik yang harus diterima oleh mahasiswa disabilitas. Pendamping mahasiswa disabilitas merupakan teman atau orang yang membantu mahasiswa disabilitas agar dapat melakukan aktivitas perkuliahannya di lingkungan kampus. Aktivitas yang membutuhkan pendampingan dapat berupa perkuliahan, orientasi studi dan pengenalan kampus, ataupun konsultasi skripsi untuk mahasiswa disabilitas.

Proses rekrutmen atau seleksi yang diadakan oleh PLD UB merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh pendamping bagi mahasiswa disabilitas. Persaingan untuk menjadi pendamping semakin tinggi, tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa kandidat yang ada tidak cukup tepat bagi PLD UB untuk menjalankan kegiatannya. PLD UB menerapkan beberapa tes tertentu untuk menerima pendamping yang sesuai dengan kriteria. Hal ini dikarenakan pendamping harus cukup mampu dalam memahami setiap mahasiswa disabilitas yang akan didampinginya.

Untuk mendapatkan pendamping dengan kriteria yang sesuai, maka PLD UB memerlukan sistem rekrutmen yang tepat untuk membantu menyeleksi pendamping. Oleh karena itu, PLD UB bermaksud mengembangkan sebuah solusi digital untuk mempermudah dalam melakukan seleksi pendamping. Pada solusi digital ini, diperlukan desain interaksi yang baik antara sistem rekrutmen dan penggunanya. Desain interaksi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna serta meningkatkan pengalaman interaktif pengguna agar pengguna mendapatkan apa yang diinginkannya dengan cara terbaik.

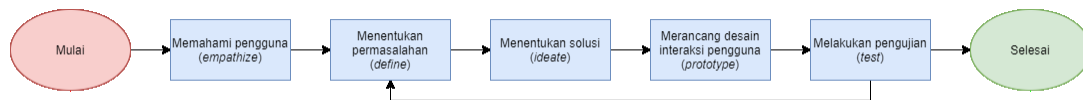
Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan, perlu dilakukan proses desain interaksi sistem rekrutmen pendamping mahasiswa dengan disabilitas untuk membantu PLD UB menerima pendamping dengan kriteria tertentu dan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kemudahan dalam melakukan proses rekrutmen. Menurut Gibbons (2016), *design thinking* merupakan pendekatan yang berfokus pada pengguna untuk memecahkan permasalahan yang mengarahkan pada inovasi dan inovasi dapat mengarahkan kepada perbedaan dan kelebihan yang kompetitif. Untuk menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh pengguna, sebaiknya melakukan penggalan data terlebih dahulu dengan menggunakan metode wawancara. Metode ini merupakan salah satu cara yang digunakan dalam pendekatan *goal-directed design* pada tahapan penelitian atau *research* untuk mendapatkan kebutuhan dan permasalahan yang dialami oleh pengguna.

Penelitian yang dijadikan bahan acuan dilakukan oleh Fahderazi et al. (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi *Familysearch* untuk mengetahui kebutuhan dan kemudahan dari aplikasi tersebut. Hasil yang didapatkan dari evaluasi ini adalah permasalahan dan rekomendasi mengenai aplikasi tersebut. Hal yang membedakan penelitian Fahderazi et al. (2020) dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian akan dilakukan dari tahap awal, yaitu pengumpulan data dari pengguna, kemudian baru dilakukan tahap evaluasi setelah prototipenya sudah jadi.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh calon pendamping saat melakukan pendaftaran dan memberikan hasil rekomendasi desain interaksi sistem rekrutmen yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan calon pendamping. Oleh karena itu, desain interaksi ini dikerjakan menggunakan *design thinking* dan *goal-directed design*. Hal ini bertujuan untuk memecahkan masalah dan menciptakan solusi yang inovatif dengan memahami pengguna serta kebutuhannya agar dapat mewujudkan dan menciptakan nilai serta ide baru bagi PLD UB.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan berdasarkan diagram alir metodologi penelitian yang terdiri dari lima tahapan design thinking, yaitu: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Berikut adalah Gambar 1 yang merupakan diagram alir metodologi penelitian.



Gambar 1 Diagram Alir Metode Penelitian

Tahapan penelitian dimulai dari memahami pengguna (*empathize*) yang dilakukan dengan cara menggali data pengguna menggunakan metode wawancara. Tahapan ini terbagi menjadi beberapa tahapan, seperti menentukan pengguna dan membuat daftar pertanyaan. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan narasumber. *Purposive sampling* merupakan suatu teknik *sampling* yang mengharuskan penulis untuk menentukan sampel yang sesuai dengan tujuan spesifik agar sampel yang dipilih berdasarkan dengan kebutuhan yang ada (Ramdani, 2019). Narasumber yang ditunjuk merupakan staf yang mengelola pendaftaran pendamping mahasiswa disabilitas dan para pendamping yang pernah melakukan pendaftaran menjadi pendamping mahasiswa disabilitas. Hasil dari wawancara tersebut digambarkan dalam bentuk *persona* dan *empathy map* untuk mempermudah dalam mendefinisikan permasalahan. *Persona* merupakan rekayasa penggambaran seseorang namun realistis yang bisa menggambarkan karakteristik suatu kelompok pengguna atau pengguna inti dari suatu sistem, produk, atau layanan (Salminen et al., 2020).

Tahapan selanjutnya adalah menentukan permasalahan (*define*). Pada tahapan ini, dilakukan proses analisis permasalahan dan kebutuhan pengguna. Peneliti mendefinisikan permasalahan dengan menggunakan metode *point of view statements (POV statements)*. *Point of view statements (POV statements)* adalah suatu cara untuk mengartikulasikan atau menyatakan permasalahan agar dapat bermakna dan dapat ditindaklanjuti, sehingga memungkinkan desainer untuk membuat ide dengan cara yang berorientasi pada tujuan (Dam & Siang, 2020). Metode ini digunakan untuk mempermudah peneliti dalam mengembangkan solusi. Penggunaan *POV statements* dapat membuka banyak ide baru pada tahap selanjutnya.

Kemudian, tahapan ketiga yaitu menentukan solusi (*ideate*). Pada tahap ini, ide-ide dari hasil perumusan masalah disusun dan dikumpulkan sebanyak-banyaknya hingga menghasilkan ide terbaik yang dapat menyelesaikan permasalahan. Ide yang telah ditentukan akan diimplementasikan dalam bentuk rancangan antarmuka.

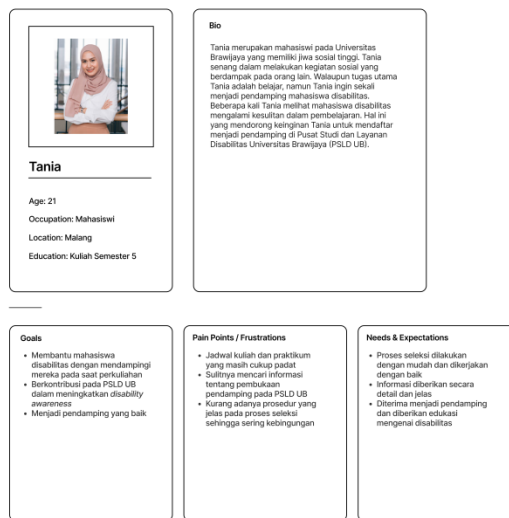
Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah merancang desain interaksi pengguna (*prototype*). Perancangan dilakukan dengan menggunakan metode *prototyping*. Metode *prototyping* yang dipilih adalah prototipe berfideltitas tinggi atau *high-fidelity prototype*. *High-fidelity prototype* adalah prototipe yang secara tampilan dan penggunaannya sangat mirip dengan produk akhir (Dam & Siang, 2020). Alat bantu yang digunakan untuk merancang desain interaksi adalah Figma. Dalam membuat rancangannya, peneliti menggunakan panduan dan teori desain berdasarkan hasil observasi dan studi literatur.

Tahapan terakhir yang dilakukan adalah melakukan pengujian (*test*). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mendapatkan umpan balik dari responden, mengetahui seberapa mudah desain interaksi yang diujikan, dan mendapatkan rekomendasi untuk perbaikan desain interaksi (Dam & Siang, 2022). Peneliti melakukan pengujian kepada lima responden. Menurut Nielsen (2000), 85% permasalahan desain dapat dilakukan dengan hanya mengujikan kepada lima orang. Peneliti menggunakan kuesioner *Single Ease Question (SEQ)* untuk memungkinkan peneliti dalam membandingkan alur kerja atau antarmuka yang mana

yang paling bermasalah dengan skala 1 hingga 7 poin dari sangat mudah hingga sangat sulit (Laubheimer, 2018).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari tahapan awal pada *empathize* adalah temuan yang berupa proses perekrutan belum terintegrasi dengan situs web PLD UB dan informasi mengenai mahasiswa disabilitas yang masih kurang. Temuan ini diperdalam lagi dengan hasil wawancara mengenai data, permasalahan, dan alur pada proses rekrutmen pendamping. Hasil dari wawancara yang sudah dilakukan diimplementasikan dalam bentuk persona. Gambar 2 akan menjelaskan hasil dari persona.



Gambar 2 Persona

Selain membuat persona, pembuatan *empathy map* juga dilakukan untuk menganalisis perilaku dan kebutuhan pengguna dengan cara menaruh empati pada permasalahan pengguna. *Empathy map* dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1 Daftar *Empathy Map*

<i>Who are we empathizing with?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa yang ingin mendaftar sebagai calon pendamping Mahasiswa yang perlu mendapatkan pengetahuan dasar tentang Disabilitas
<i>What do they need to do?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Belajar secara mandiri Aktif dalam mengikuti seluruh rangkaian pendaftaran Mengikuti pertemuan yang diadakan oleh PLD UB Mengikuti seluruh rangkaian pendaftaran tepat waktu
<i>What do they see?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Proses rekrutmen yang mudah dilakukan Calon pendamping membicarakan perihal proses rekrutmen
<i>What do they say?</i>	<ul style="list-style-type: none"> Ingin mendapatkan kepastian tentang proses rekrutmen Sulit untuk dapat menyocokkan jadwal dengan zoom <i>meeting</i> atau seminar

<i>What do they do?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menghadiri seminar atau zoom meeting yang diadakan oleh PLD UB • Mengecek secara berkala dan manual pada grup dan sosial media • Mempelajari secara mandiri tentang disabilitas dan cara menanganinya
<i>What do they hear?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Proses rekrutmen sering kali ada keterlambatan • Rangkaian rekrutmen yang banyak
<i>What do they think and feel?(Pains)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak diterima karena kurang dalam nilai • Tidak tau hal apa pun mengenai disabilitas dan penanganannya • Ketinggalan informasi tentang proses seleksi
<i>What do they think and feel?(Gains)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengikuti seluruh rangkaian dan diterima menjadi pendamping • Diberikan edukasi dasar tentang disabilitas sebelum melakukan ujian • Informasi tersampaikan dengan jelas dan sesuai jadwal
<i>What other thoughts and feelings might motivate their behavior?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Calon pendamping sangat ingin diterima sebagai pendamping PLD UB agar mereka dapat merasakan mendampingi mahasiswa disabilitas

Pada tahap *define*, peneliti membuat kesimpulan tentang permasalahan apa saja yang dialami oleh mahasiswa pada saat proses pendaftaran calon pendamping mahasiswa disabilitas. Permasalahan tersebut didefinisikan melalui *POV statements*. Tabel 2 menunjukkan *POV statements* yang dihasilkan dari analisis wawancara dan artefak yang telah dibuat.

Tabel 2 *Point of View Statements (POV Statements)*

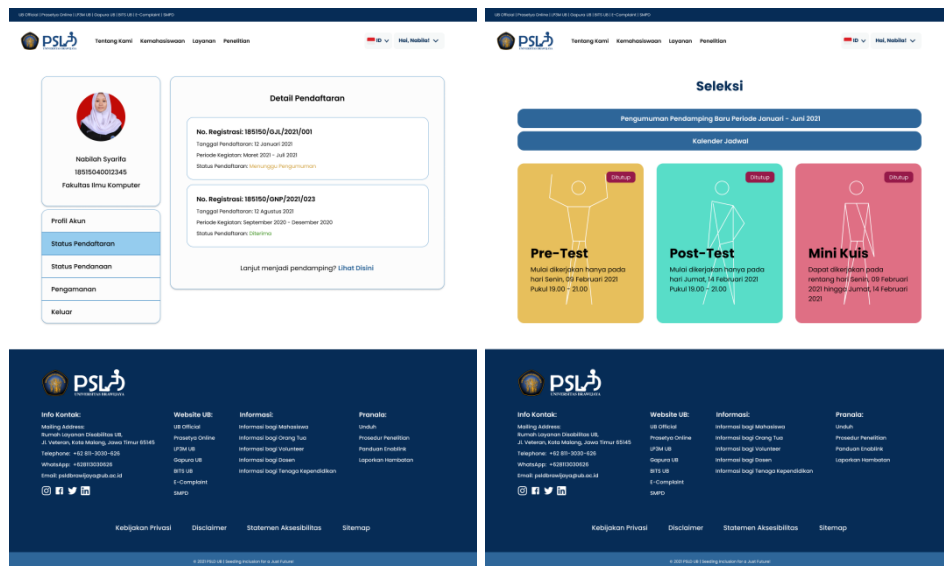
<i>User</i>	<i>Needs</i>	<i>Insight</i>
Calon pendamping	Informasi	Informasi membantu pengguna dalam melakukan pendaftaran
Calon pendamping	Kepastian jadwal pendaftaran	Pengguna merasa harus menunggu tanpa informasi dan kebingungan
Calon pendamping	Kemudahan dalam mendapatkan pengumuman	Penyampaian informasi melalui grup membuat pengguna ketinggalan informasi karena tertutup banyak pesan
Calon pendamping	Fleksibilitas dalam melaksanakan tes	Terkadang pendamping sulit untuk menyocokkan jadwal
Calon pendamping	Kemudahan melakukan pendaftaran	Pengguna harus berkunjung ke beberapa pihak ketiga untuk melaksanakan proses pendaftaran

Pada tahap *ideate*, dilakukan pengumpulan solusi yang dapat menjawab permasalahan pada tahap *define*. Solusi tersebut dipertimbangkan dari permasalahan-permasalahan yang dialami oleh mahasiswa. Solusi yang dihasilkan berasal dari analisa peneliti terhadap permasalahan yang ada. Solusi yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Membuat formulir yang terintegrasi langsung dengan situs web PLD UB,
2. Mengembangkan fitur akun,
3. Membuat fitur *pre-test* dan *post-test*,
4. Membuat video yang langsung dapat diputar setelah pengguna mengerjakan *pre-test*,
5. Membuat mini kuis saat pemutaran video berlangsung,
6. Menerima email pemberitahuan perihal pendaftaran,
7. Pengumuman dapat diakses di situs web yang sama dengan situs web pendaftaran,
8. Membuat fitur notifikasi,

9. Membuat fitur kalender,
10. Menambahkan informasi-informasi dan panduan dalam melakukan pendaftaran,
11. Membuat kuesioner motivasi tenaga sukarela yang wajib dijawab oleh pendamping.

Setelah menyelesaikan tahapan *ideate*, peneliti merancang desain interaksi dengan prototipe berfideltas tinggi untuk situs web pendaftaran pendamping mahasiswa disabilitas dengan menggunakan aplikasi Figma. Perancangan antarmuka menggunakan warna yang senada dengan situs web PLD UB yang telah ada. Hal ini dimaksudkan untuk membuat situs web ini lebih familiar terhadap penggunaannya. Isi dari setiap halaman disesuaikan dengan maksud dan tujuan halaman tersebut. Halaman yang diimplementasikan adalah beranda, daftar akun, masuk akun, panduan pendaftaran pendamping, pendaftaran pendamping, akun, status pendaftaran, status pendanaan, pengamanan, seleksi pendamping, *pre-test*, *post-test*, mini kuis, pengumuman pendamping baru, notifikasi, dan kalender jadwal. Gambar 3 menunjukkan dua contoh antarmuka yang diimplementasikan.



Gambar 3 Halaman Detail Pendaftaran dan Seleksi

Tahapan terakhir yaitu tahap *test*. Pengujian *usability* dilakukan terhadap 5 orang peserta atau responden yang dapat mewakili pengguna aplikasi. Pengujian ini dilakukan untuk mengumpulkan umpan balik dari peserta yang kemudian menjadi rekomendasi perbaikan antarmuka pengguna. Hasil dari pengujian yang dilakukan adalah sekitar 68 tugas dari 70 tugas berhasil diselesaikan oleh responden dengan presentase tingkat keberhasilan sebesar 97%. Selama pengujian berlangsung, wawancara juga dilakukan dengan mengajukan pertanyaan setelah mengerjakan tugas dan juga pada akhir sesi dari pengujian. Hasil dari wawancara tersebut merepresentasikan tanggapan pengguna selama mengerjakan tugas, berinteraksi dengan situs web, dan mengetahui kendala atau kesulitan yang dihadapi oleh pengguna selama pengujian. Responden juga memberikan penilaian pada setiap tugas yang telah diberikan. Penilaian tersebut menggunakan metode SEQ atau *Single Ease Question* yang menilai tingkat kemudahan suatu fitur berdasarkan pengalaman user selama menggunakan fitur tersebut dengan menggunakan satu pertanyaan. Berdasarkan hasil penilaian SEQ, terdapat sejumlah 3 nilai pada jawaban cukup (4), sejumlah 14 nilai pada jawaban tidak sulit (5), sejumlah 25 nilai pada jawaban mudah (6), dan sejumlah 28 nilai pada jawaban sangat mudah (7). Hasil rata-rata dari nilai SEQ pada aplikasi ini adalah 6,1.

Berbagai masalah ditemukan selama pengujian berlangsung baik dari hasil wawancara maupun hasil observasi. Masalah-masalah yang ditemukan memiliki beberapa kesamaan.

Kesamaan tersebut akan dikelompokkan menjadi satu dan diberikan kode permasalahan yang baru. Berikut adalah pengelompokan masalah yang didapatkan dari hasil analisis permasalahan yang dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3 Kelompok Masalah

Kode Pengelompokan Masalah	Deskripsi
PM1	Tombol yang kurang terlihat, kurang efektif, dan terletak dengan jenis yang serupa
PM2	Responden merasa bingung dengan halaman yang bisa di scroll
PM3	Penamaan menu dan sub menu yang kurang familiar bagi responden
PM4	Penempatan halaman atau menu yang kurang terlihat oleh responden
PM5	Detail halaman seperti durasi tidak terlihat akibatnya responden merasa bingung

Panduan dibutuhkan selama penyusunan rekomendasi agar rekomendasi yang diberikan sesuai dengan pedoman *usability* yang telah ada. Pedoman yang dipakai adalah *Research-Based Web Design & Usability Guidelines* yang diterbitkan oleh *U.S Dept. of Health and Human Service* dan ditulis oleh Leavitt & Shneiderman pada tahun 2006. Rekomendasi disusun dengan masalah terkait sesuai dengan kode masalah yang telah dikelompokkan dan diberikan sumber rekomendasi dari saran responden dan *usability guidelines*. Rekomendasi yang telah dibuat dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4 Rekomendasi Perbaikan

Kode Masalah	Deskripsi Rekomendasi
PM1	Meletakkan tombol daftar akun dan panduan pendaftaran pada tempat yang mudah ditemukan serta melakukan perubahan warna pada tombol-tombol yang lebih di <i>highlight</i>
PM2	Penambahan panduan <i>scrolling</i> untuk memudahkan pengguna dalam memahami penjelasan dan halaman yang panjang
PM3	Melakukan perubahan nama pada sub menu Pengamanan dengan yang lebih familiar untuk memudahkan pengguna dalam melakukan navigasi untuk menu yang ingin dituju
PM4	Merubah penamaan menu Seleksi Pendamping agar lebih familiar bagi responden dan memperbaiki penempatan Kalender Jadwal
PM5	Menambahkan durasi pada tes yang membutuhkan waktu
-	Menambahkan tanda atau <i>badge</i> pada notifikasi untuk mempermudah pengguna dalam mengidentifikasi notifikasi baru

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari seluruh proses perancangan desain interaksi sistem rekrutmen pendamping mahasiswa disabilitas pada Pusat Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya (PLD UB), maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari penggalian data melalui wawancara dan observasi dan pengolahan data yang menghasilkan artefak pada tahapan empathize hingga prototype diimplementasikan menjadi prototipe berfidelitas tinggi situs web pendaftaran pendamping mahasiswa disabilitas yang relevan dengan kebutuhan dan memenuhi ekspektasi pengguna. Fitur-fitur utama dari desain ini adalah fitur notifikasi untuk meningkatkan efektifitas dalam penyebaran pengumuman bagi calon pendamping selama proses pendaftaran; fitur seleksi (*pre-test*, mini kuis, *post-test*) untuk mempermudah calon pendamping dalam melakukan pendaftaran karena terintegrasi langsung dalam satu web dan bersifat fleksibel (dapat dikerjakan kapan dan di mana saja); fitur kalender untuk memberikan

kepastian informasi dan jadwal pendaftaran; dan halaman panduan pendaftaran untuk membantu calon pendamping dalam melakukan pendaftaran. Prototipe sistem rekrutmen diujikan menggunakan pengujian *usability*. Pengujian dilakukan kepada 5 responden yang masing-masing responden mengerjakan 14 tugas. Hasil dari pengujian tersebut yaitu persentase tingkat keberhasilan penyelesaian tugas adalah 97% dengan rata-rata nilai SEQ yang didapatkan sebesar 6,1. Pengujian tersebut juga menghasilkan 20 permasalahan dan permasalahan yang paling banyak ditemukan adalah terdapat tombol yang kurang terlihat dan penamaan menu dan sub menu yang kurang familiar. Rekomendasi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang ditemukan dan usulan responden adalah 6 rekomendasi.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah diharapkan rekomendasi perancangan situs web pendaftaran pendamping mahasiswa disabilitas pada Pusat Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya (PLD UB) dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengimplementasikan situs web tersebut agar dapat digunakan oleh pihak PLD UB dalam melakukan rekrutmen pendamping mahasiswa disabilitas yang baru. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dilakukan pengujian terhadap hasil rekomendasi yang ada kepada pengguna, implementasi situs web, dan evaluasi terhadap pengoperasian sistem tersebut oleh PLD UB.

DAFTAR PUSTAKA

- Centers for Disease Control and Prevention. (2020). *Disability and Health Overview*. Tersedia di: <[https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/disability.html#:~:text=A disability is any condition,around them \(participation restrictions\).](https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/disability.html#:~:text=A%20disability%20is%20any%20condition,around%20them%20(participation%20restrictions).>)>
- Dam, R. F., & Siang, T. Y. (2020). *Stage 2 in the Design Thinking Process: Define the Problem and Interpret the Results*. Tersedia di: <[https://www.interaction-design.org/literature/article/stage-2-in-the-design-thinking-process-define-the-problem-and-interpret-the-results#:~:text=A Point Of view \(POV,into an actionable problem statement.>](https://www.interaction-design.org/literature/article/stage-2-in-the-design-thinking-process-define-the-problem-and-interpret-the-results#:~:text=A%20Point%20Of%20view%20(POV,into%20an%20actionable%20problem%20statement.>)>
- Dam, R. F., & Siang, T. Y. (2022). *Stage 5 in the Design Thinking Process: Test*. Interaction Design Foundation. Tersedia di: <<https://www.interaction-design.org/literature/article/stage-5-in-the-design-thinking-process-test>>
- Fahdrerazi, V. K., Aknuranda, I., & Az-Zahra, H. M. (2020). *Evaluasi Aplikasi Silsilah Keluarga FamilySearch dengan Pengujian Usability*.
- Firdaus, F., & Iswahyudi, F. (2010). Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. *Jurnal Borneo Administrator*, 6(3), 9–10.
- Gibbons, S. (2016). *Design Thinking 101*. Tersedia di: <<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>>
- Laubheimer, P. (2018). *Beyond the NPS: Measuring Perceived Usability with the SUS, NASA-TLX, and the Single Ease Question After Tasks and Usability Tests*. Tersedia di: <<https://www.nngroup.com/articles/measuring-perceived-usability/>>
- Leavitt, M. O., & Shneiderman, B. (2006). *Research-Based Web Design & Usability Guidelines* (Vol. 2009, Issue July 12). Tersedia di: <<http://www.usability.gov/pdfs/guidelines.html>>
- Nielsen, J. (2000). *Why You Only Need to Test with 5 Users*. Tersedia di: <<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, (2016).
- PSLD UB. (n.d.). *Statistik Mahasiswa*. Tersedia di: <<https://psld.ub.ac.id/in/kemahasiswaan/statistik/>>

Ramdani, F. (2019). *Kuriositas: Metode Ilmiah Penelitian Teknologi Informasi* (1st ed.). UB Press.

Salminen, J., Jung, S. G., Santos, J. M., Chowdhury, S., & Jansen, B. J. (2020). The effect of experience on persona perceptions. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 1–9. <https://doi.org/10.1145/3334480.3382786>

Universitas Brawijaya. (n.d.). *Fasilitas Disabilitas*. Universitas Brawijaya. Tersedia di: <https://ub.ac.id/id/disability-facilities/>

University of Washington. (2022). *What Does Accessible Mean?* Tersedia di <https://dro.dasa.ncsu.edu/what-does-accessible-mean/#:~:text=“Accessible” means a person with,substantially equivalent ease of use.>