

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan satu dari beberapa hasil perkembangan teknologi internet dalam lingkup penyebaran informasi. Hal ini merupakan akibat dari meningkatnya kebutuhan terhadap informasi yang diharapkan dapat diperoleh secara cepat. Website banyak digunakan sebagai platform utama dalam perancangan sistem informasi disebabkan karena website memiliki sifat fleksibel dan dapat dengan mudah diakses melalui berbagai perangkat. Website secara umum dapat dibagi dalam beberapa kelompok berdasarkan fungsi bergantung pada kebutuhannya, yaitu fungsi komunikasi, informasi, hiburan, dan transaksi [1]. Selain fungsi di atas, website juga dapat dijadikan sarana penyediaan layanan atau produk.

Mengikuti berkembangnya media penyebaran informasi, pemerintah mengembangkan situs web guna memfasilitasi kebutuhan masyarakat terhadap informasi. Pengembangan ini dimaksudkan untuk menggantikan kegiatan pertukaran informasi secara konvensional oleh pegawai pemerintah dan masyarakat, sehingga pertukaran dapat dilakukan dengan efisien. Selain itu, situs web pemerintah juga digunakan sebagai sarana meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pada dasarnya, situs web milik pemerintah berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, serta responsif terhadap dinamika perubahan[2].

DKISP Kota Tarakan merupakan instansi kedinasan yang memiliki tugas membantu melaksanakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi, informatika, statistika dan persandian. Dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi, DKISP Kota Tarakan telah beberapa kali melakukan perubahan terhadap website informasi mereka. Perubahan terakhir dilakukan guna menyesuaikan dan menyelaraskan dengan peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan. Penerapan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik[3].

Tampilan antarmuka website merupakan salah satu faktor yang memengaruhi pengguna untuk lanjut atau berhenti menggunakan sebuah website. Antarmuka merupakan komponen eksternal dari suatu sistem yang secara langsung terlihat dan berinteraksi dengan pengguna. Antarmuka berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dengan sistem operasi sehingga sebuah sistem informasi dapat bekerja dan dioperasikan dengan mudah oleh pengguna[4]. Untuk menilai kemudahan interaksi pengguna dengan antarmuka sebuah website biasanya dilakukan pengujian *Usability*. Nielsen dalam artikelnya menyatakan pentingnya mengedepankan *usability* dalam sebuah sistem berbasis website untuk dapat mempertahankan pengguna[5]. *Usability* yang buruk akan menjauhkan pengguna karena pengguna akan merasa bingung dan enggan menggunakan website lagi karena antarmuka yang menyulitkan.

Evaluasi *usability* dilakukan guna memperoleh data kegunaan dan masalah terkait website yang dievaluasi. Terdapat beberapa metode terkemuka yang dapat digunakan untuk evaluasi *usability* website, satu diantaranya adalah *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS menggunakan 10 butir pertanyaan yang telah disusun berlawanan pada setiap nomor berurutan sebagai alat evaluasi. Metode SUS memiliki keunggulan berupa keluaran yang memiliki validitas dan konsistensi baik walaupun dilakukan dengan sampel dalam jumlah yang relatif sedikit[6], dapat meminimalkan biaya pengujian, juga merupakan metode yang menghasilkan angka sebagai produk keluarannya sehingga memungkinkan untuk digunakan dalam perbandingan sistem sebelum dan sesudah perbaikan[7].

Dari pengamatan awal yang dilakukan terhadap website DKISP Kota Tarakan ditemukan beberapa kekurangan berupa tampilan antarmuka website dianggap kurang menarik, terdapat elemen yang mengganggu kenyamanan mata, dan adanya beberapa elemen yang tidak memiliki fungsi. Hal ini didukung dengan pengamatan yang dilakukan terhadap pengguna melalui

evaluasi menggunakan metode Sistem Usability Scale (SUS), dimana hasil pengujian menunjukkan nilai dibawah 68 poin.

Perancangan ulang antarmuka website DKISP Kota Tarakan menjadi krusial dalam upaya memaksimalkan fungsinya sebagai portal informasi dan layanan publik. Tantangan utama adalah bagaimana menyusun ulang tampilan website agar lebih efektif dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, sekaligus meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengguna. Oleh sebab itu, peneliti memerlukan metode yang tepat untuk merancang ulang antarmuka situs DKISP Kota Tarakan. Pengaplikasian metode Design Thinking diharapkan dapat memberikan pendekatan yang sistematis dan berfokus pada kebutuhan pengguna.

Metode *Design Thinking* merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada pemanfaatan kreativitas serta pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan kompleksitas permasalahan yang mereka alami[8]. Metode ini memiliki kelebihan-kelebihan dimana pendekatan ini mampu mengakomodasi kebutuhan penelitian dan mampu menggali permasalahan pengguna dengan efisien. Tahapan dalam metode ini tidak bersifat linier, melainkan dapat disesuaikan berdasarkan tingkat urgensi dan prioritas yang ditetapkan oleh perancang(keluarga). Metode ini mencakup sejumlah tahapan, dimulai dari proses pengumpulan data mengenai pengguna, yang selanjutnya digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan mereka. Berdasarkan kebutuhan tersebut, dikembangkan solusi inovatif, disusul dengan pembuatan prototipe dari solusi yang dirancang, serta pelaksanaan uji coba untuk memperoleh masukan yang konstruktif[9].

Sejumlah penelitian telah mengkaji upaya perbaikan dan pengembangan ulang desain antarmuka pengguna. Salah satu studi melakukan evaluasi sekaligus perancangan ulang terhadap antarmuka aplikasi Ngaji.AI. Ngaji.AI yang merupakan aplikasi belajar mengaji menghadapi tantangan untuk meningkatkan desain antarmuka pengguna. Menerapkan metode *Design Thinking* dan pengujian *SUS* sebagai kerangka kerja redesain, penelitian menghasilkan peningkatan secara signifikan sebesar 33.5%[8].

Pada penelitian lainnya dilakukan perancangan ulang aplikasi Ogan Lupian yang merupakan layanan E-Government Kabupaten Purwakarta. Aplikasi Ogan Lupian mengalami kendala berupa antarmuka kurang menarik, informatif, dan sulit digunakan. Penelitian menggunakan pendekatan *Design Thinking* guna memunculkan solusi terhadap permasalahan. 5 responden digunakan untuk pengujian usabilitas *SUS* atas hasil akhir redesain antarmuka dan memperoleh skor 93.5 yang menunjukkan keberhasilan solusi penelitian[10].

Penelitian lainnya menunjukkan penggunaan metode *Design Thinking* dalam perancangan ulang situs mendadakparenting.com. Situs mendadakparenting.com di evaluasi dan diredesain dengan fokus untuk menaikkan daya tarik situs terhadap pengguna. Skor evaluasi awal dengan *System Usability Scale (SUS)* 65.3 berhasil ditingkatkan menjadi 82[11].

Penelitian yang menjadi rujukan selanjutnya adalah penelitian dengan studi kasus aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini berisi perancangan ulang antarmuka IKD yang didasarkan pada pengamatan ulasan *Google Playstore*. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memperoleh penilaian 2.8 dari 5 oleh 43000 pengguna, penyebabnya adalah keterbatasan fitur dan desain yang sulit dipahami. Metode *Design Thinking* digunakan dalam perancangan ulang karena dianggap mampu memahami pengguna. Hasil pengujian *SUS* antarmuka yang dirancang ulang memperoleh skor 77.72 dibulatkan kedalam angka 78[12].

Berdasar pada paparan latar belakang diatas, peneliti merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “Perancangan Ulang Antarmuka Website DKISP Kota Tarakan dengan Metode *Design Thinking*”

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana melakukan perancangan ulang antarmuka website DKISP Kota Tarakan Menggunakan Metode *Design Thinking*?
- b. Bagaimana hasil pengujian *Usability* sebelum dan sesudah perancangan ulang antarmuka website DKISP Kota Tarakan?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Merancang ulang tampilan antarmuka website DKISP Kota Tarakan dengan menggunakan metode Design Thinking.
- b. Mengetahui hasil pengujian Usability sebelum dan sesudah perancangan antarmuka DKISP Kota Tarakan.

1.4 Batasan Masalah

- a. Penelitian hanya berfokus pada perancangan ulang antarmuka website DKISP Kota Tarakan.
- b. Perancangan dilakukan menggunakan tahapan dari metode Design Thinking.
- c. Hasil dari penelitian berupa desain prototype dari antarmuka website.
- d. Penilaian desain dilakukan dengan System Usability Scale (SUS).

