

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada zaman sekarang sangat berpengaruh pada bidang pekerjaan, termasuk bidang pemerintah. Pemerintah saat ini mulai menerapkan digitalisasi program untuk mengikuti perkembangan zaman, hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini ditandai salah satunya dengan penerapan sistem *e-government* yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan publik secara *online* [1]. Informasi transparansi data anggaran pemerintah merupakan hal yang penting bagi masyarakat, karena dengan transparansi ini masyarakat akan mengetahui bagaimana pemerintah mengelola keuangan negara, penggunaan alokasi dana, mengurangi terjadinya korupsi, dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perintah melalui publikasi informasi anggaran pemerintah [2]. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung membangun sebuah website untuk memberikan transparansi anggaran pemerintah kepada masyarakat melalui website yang bernama "Website Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung".

Website APBD didirikan pada tahun 2017 atas keresahan pemerintah terhadap masyarakat mengenai perbedaan pemahaman data anggaran pemerintah Kota Bandung. Website ini dibangun untuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai anggaran pemerintah Kota Bandung, baik itu pemasukan, pembelanjaan, dan penggunaan anggaran lainnya. Pada awalnya, website ini berjalan dengan baik, namun terhenti di tahun 2018-2019 karena beralih kepemilikan dan pengelolaan. Hal ini menyebabkan informasi yang disajikan melalui website ini kurang pembaharuan.

Sebagai upaya untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pemerintah, pemerintah membangun website APBD yang dapat di akses oleh publik. Namun, berdasarkan survei melalui kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan kepada para pengguna website APBD, data menunjukkan bahwa masih sedikit masyarakat yang mengetahui website ini, yaitu sebesar 42,8%. Website APBD juga terkesan monoton dan kurang menarik, tidak menggambarkan website APBD Kota Bandung, kontras warna yang kurang jelas, ada fitur yang tidak familiar, serta tingkat keterbacaan yang rendah. Selain itu juga, ditemukan bahwa efisiensi dalam interaksi pengguna dalam pencarian data masih kurang baik, yaitu sebesar 0,0114 goal/detik, sedangkan untuk pengukuran kepuasan pengguna menunjukkan angka sebesar 66 dan berada pada tingkatan “*poor*”.

Dengan adanya permasalahan tersebut, dipilihlah metode *Human Centered Design (HCD)* dalam mengevaluasi dan melakukan perbaikan website ini, karena metode ini sangat berkonsentrasi pada aktivitas penggunaannya dan tiap-tiap tahapannya dapat dilakukan secara iterasi untuk memastikan rancangan antarmuka yang dibuat sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Perancangan perbaikan antarmuka website APBD ini perlu dilakukan guna memperbaiki tampilan antarmuka pengguna website APBD, sehingga sesuai dengan kebutuhan dan mudah digunakan oleh penggunaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirancang rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menyajikan website APBD yang nyaman sesuai kebutuhan pengguna?
2. Bagaimana meningkatkan *usability* website APBD?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah melakukan perbaikan antarmuka website APBD dengan mengimplemetasikan tren desain terkini menggunakan metode HCD dan melakukan perbandingan evaluasi sebelum dan sesudah website APBD menggunakan *usability testing*.

1.4 Batasan Masalah

Pada evaluasi dan perbaikan website APBD ini akan dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil yang disajikan dari perbaikan dan evaluasi website APBD ini adalah sebuah template web
2. Data uji menggunakan data *dummy*
3. Website bersifat *responsive web*

1.5 Metode Pengerjaan

Human Centered Design atau yang biasa dikenal dengan metode HCD merupakan pendekatan untuk pengembangan sistem interaktif yang berfokus pada pembuatan sistem dengan menggabungkan pengetahuan dan teknik faktor manusia untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi, memperbaiki kondisi kerja manusia, dan lainnya dengan mempertimbangkan kemampuan, keterampilan, dan kebutuhan manusia [3]. Berikut merupakan alur kerja dari metode HCD yang akan diterapkan dalam pengerjaan perbaikan dan evaluasi website APBD.

1. *Plan the human centered design*

Dalam tahapan ini dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang ada untuk kemudian diolah kembali menjadi sebuah informasi.

2. *Understanding and specify the context of use* (Memahami dan menentukan konteks pengguna)

Dalam tahapan ini dilakukan pemahaman dan penentuan konteks pengguna, dimana prosesnya meliputi observasi aplikasi sejenis, menganalisis *trend* dan

prinsip UI, serta wawancara menggunakan metode *ethnography* kepada beberapa pengguna.

3. *Specify the user and organizational requirements* (Menentukan persyaratan pengguna dan organisasi)

Dalam tahap ini dilakukan proses pengklasifikasian atau pengelompokan pengguna yang dituangkan dalam sebuah segmentasi. Selain itu, dalam tahap ini juga terdapat proses pemenuhan kebutuhan *user needs* yang terdiri dari *empathy map*, *user persona*, dan *skenario user*

4. *Produce design solutions* (Menghasilkan solusi desain)

Pada tahap ini proses perbaikan sudah mulai dilakukan. Hal pertama yang dilakukan dalam tahap ini adalah membuat *information architecture* yang akan diajukan kepada verifikator. Jika terdapat perbaikan, maka belum bisa lanjut ke tahap berikutnya dan harus menyelesaikannya terlebih dahulu sebelum lanjut ke proses berikutnya. Hal ini berlaku untuk beberapa proses yang ada dalam tahapan ini. Setelah pembuatan *information architecture* selesai, proses berikutnya adalah pembuatan *user flow* yang kembali diajukan kepada verifikator, dilanjutkan dengan pembuatan *wireframe*, *mockup* dan *prototype*, serta *development* atau implementasi HTML antarmuka website.

5. *Evaluate design against requirements* (Mengevaluasi desain terhadap persyaratan atau kebutuhan)

Pada tahap ini dilakukan testing yang meliputi tes kepuasan pengguna menggunakan perhitungan SUS, pengujian efektifitas menggunakan rumus *completion rate*, dan pengujian efisiensi terhadap website yang sudah diperbaiki menggunakan rumus *time based efficiency*.

6. *Designed solution meets user requirement* (Solusi yang dirancang memenuhi kebutuhan pengguna)

Pada tahap terakhir ini, dilakukan pendokumentasian hasil kesimpulan berdasarkan hasil testing yang sebelumnya dilakukan.

1.6 Jadwal Pengerjaan

Dalam penjadwalan kerja ini terbagi menjadi 2 bagian. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan metode dari *UX Process* beralih menjadi metode HCD. Bagian pertama dilaksanakan dari bulan Agustus di pekan ke-4 sampai Desember pekan ke-4 menggunakan metode *UX Process*. Sedangkan, bagian kedua dilaksanakan pada bulan Januari pekan-1 sampai Maret pekan ke-4 menggunakan metode HCD.

Berikut merupakan jadwal pelaksanaan yang menjadi pedoman untuk mencapai target-target berdasarkan tahapan metode yang sebelumnya telah disepakati.

Tabel 1. 1 Tabel Jadwal Pelaksanaan Kerja Tahap UX Proses

No	Deskripsi Kerja	Agustus 2022	September 2022				Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Understand																		
2	Research																		
3	Sketch																		
4	Design																		
5	Implementation																		
6	Development																		

Tabel 1. 2 Tabel Jadwal Pelaksanaan Tahap Implementasi HCD

No	Deskripsi Kerja	Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023				April 2023	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	<i>Plan the human centered design</i>														
2	<i>Understand and Specify The Context of Use</i>														
3	<i>Specify the user requirement</i>														
4	<i>Produce design solutions to meet user requirements</i>														
5	<i>Evaluate Design againts requirement</i>														
6	<i>Designed solution meets user requirements</i>														