

# Bab I. Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

Dalam era perkembangan teknologi yang pesat saat ini, perlu bagi sebuah website untuk menyajikan pengalaman pengguna yang efektif, efisien, dan memuaskan pengguna. Seperti yang tertera pada visi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yaitu “Terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi” [1]. Dengan mengadopsi visi SPBE, website e-government dapat menjadi sarana yang efektif untuk mewujudkan pemerintahan yang modern, terintegrasi, dan berorientasi pada pelayanan yang lebih baik.

Hal tersebut juga berlaku untuk website Diskominfostandi Bekasi, sebuah aplikasi berbasis website yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bekasi dengan fungsi sebagai saluran informasi resmi yang dapat memberikan akses langsung kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan pemerintah, program-program yang dilakukan, serta kebijakan-kebijakan terkini yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat di Bekasi. Selain itu, website ini juga memfasilitasi interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui fitur-fitur seperti pengiriman laporan atau pengaduan, permintaan informasi, atau pertanyaan yang dapat diajukan oleh masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu penting bagi website Diskominfostandi Bekasi memperhatikan kepuasan pengguna dalam menggunakan website ini.

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi interaksi pengguna dengan informasi dan keterlibatan dalam program yang ditawarkan Diskominfostandi Bekasi. Pentingnya memastikan informasi yang disajikan memenuhi kebutuhan pengguna demi untuk meningkatkan keterlibatan pengguna memperkuat partisipasi dalam program-program yang disediakan oleh Diskominfostandi Bekasi. Dengan demikian, memastikan keefektifan, efisiensi, dan kepuasan pengguna ini menjadi sangat penting dalam mencapai tujuan komunikasi efektif antara pemerintah dan masyarakat melalui website Diskominfostandi Bekasi.

Aspek keefektifan, efisiensi, dan kepuasan pengguna, atau yang juga dikenal sebagai *Usability*, sangat penting bagi sebuah website. Website dengan tingkat *Usability* yang tinggi cenderung memberikan pengalaman pengguna yang lebih positif dan memuaskan. Pengalaman pengguna yang positif dalam menggunakan website pemerintah dapat meningkatkan kepuasan pengguna, memperkuat partisipasi warga, dan memperbaiki persepsi mereka terhadap pemerintah [2].

Untuk mengukur tingkat Usability pada website Diskominfo Bekasi peneliti menggunakan metode System Usability Scale atau yang biasa disebut dengan SUS, mengutip dari jurnal yang berjudul “SUS: A quick and dirty usability scale” yang dituliskan oleh Jhon Brooke SUS adalah salah satu artefak yang cepat dan sederhana untuk mengukur usability (kemudahan penggunaan) suatu produk atau layanan, metode ini menggunakan 10 pertanyaan yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi pengguna terhadap *usability* sistem [3]. Setelah responden mengisi kuesioner SUS, maka akan dilakukan perhitungan skor rata-rata SUS pada website Diskominfo Bekasi, yang dimana hasil dari evaluasi awal ini mendapatkan skor sebesar 52,5 hal ini menandakan website Diskominfo Bekasi memiliki kekurangan dari sisi *usability*nya.

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, terdapat masalah pada *usability* website yang masih kurang memuaskan dan tidak memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyajikan pengalaman pengguna yang efektif, efisien, dan memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan inovasi perbaikan dan perancangan ulang *user interface* serta *user experience* agar dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Metode yang akan digunakan untuk perancangan ulang desain website Diskominfo Bekasi adalah metode *Design Thinking* (DT). mengutip dari *paper* yang berjudul “Design Thinking” yang dituliskan oleh Tim Brown mengatakan DT memberikan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan pengembangan solusi inovatif melalui proses kreatif, termasuk *brainstorming* dan pengujian iteratif [4]. Dan juga pada penelitian [5] yang melakukan studi kasus pada website *e-government* dengan judul “Perancangan Ulang UI/UX Website BUMDes Baturiti Menggunakan metode SUS dan *Design Thinking*” yang dituliskan oleh Ida Bagus Indra Dewangkara dimana penelitian tersebut fokus pada *redesign* UI/UX website BUMDes menggunakan metode *Design Thinking*. Yang memberikan pandangan tentang implementasi *Design Thinking* dalam konteks website pemerintah dan mendapatkan skor SUS sebesar 88.5, yang terkategori sebagai "Highly Acceptable".

Penelitian ini diharapkan dalam meningkatkan *usability* dan efektivitas website Diskominfo Bekasi serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. selain itu, diharapkan juga mampu untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat melalui platform online. Relevansi penelitian ini sangat penting dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dan mencapai tujuan komunikasi yang efektif di era digital saat ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang desain prototipe UI/UX menggunakan metode *Design Thinking* (DT) pada website Diskominfo Bekasi?
2. Bagaimana perubahan skor System Usability Scale (SUS) pada website Diskominfo Bekasi setelah dilakukan perancangan ulang desain UI/UX dengan metode *Design thinking*?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat prototipe desain UI/UX pada website Diskominfo Bekasi menggunakan metode *Design Thinking* (DT).
2. Menganalisis perubahan skor SUS pada website Diskominfo Bekasi sebelum dan sesudah dilakukan perancangan ulang desain UI/UX dengan metode *Design Thinking*.

## 1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah ruang lingkup yang ada pada penulisan penelitian ini :

1. Responden penelitian adalah warga Bekasi.
2. Fokus penelitian terbatas pada analisis dan perancangan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) website Diskominfo Bekasi menggunakan aplikasi Figma.
3. Proses analisis dan perancangan menggunakan metode *Design Thinking* (DT).
4. Tahap evaluasi dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan perancangan ulang pada desain UI/UX website ini, Website Diskominfo Bekasi dapat memperbaiki pengalaman pengguna dan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap keterlibatan masyarakat dengan pemerintah.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

1. BAB I Pendahuluan. Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Bab II Kajian Pustaka. Bab ini membahas fakta dan teori yang ber-kaitan dengan metodologi untuk mendirikan landasan berfikir. Dengan menggunakan fakta dan teori yang dikemukakan pada bab ini penulis menganalisis kebutuhan akan perancangan UI/UX yang dibangun.
3. BAB III Metodologi Penelitian. Bab ini menjelaskan metode penelitian dan metode pengujian yang dilakukan dalam penelitian.
4. BAB IV PEMBAHASAN. Bab ini berisi penjelasan tentang pembahasan dari metodologi yang sudah dibuat pada bab sebelumnya.
5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN. Bab ini berisi penjelasan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penyusunan laporan Tugas Akhir.