

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan akan memuat latar belakang *Website E-Government* Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Porabudpar) Kabupaten Nganjuk, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan, serta potensi manfaat dari penelitian. Bagian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan terkait konteks dan arah utama dari penelitian yang dilakukan.

1.1. Latar Belakang

Teknologi digital memiliki peran dalam berbagai aspek kehidupan, terutama sebagai sistem informasi yang menjadi fondasi utama di era modern. Sistem informasi berbasis teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai media untuk pengelolaan data dan analisis informasi. Salah satu bentuk teknologi informasi di bidang pemerintahan dalam bentuk *website online information* adalah *E-Government* sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan dalam sistem pemerintahan. Dalam sektor pemerintahan, implementasi teknologi informasi telah menjadi kebutuhan mendesak guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik (Khalil & Ridwan Syah, 2024). Menurut *United Nations* (UN), Indonesia berada di peringkat 64 dari 193 negara dalam *UN E-Government Survey 2024*, masuk dalam kategori *Very High E-Government Development Index* (VHEGDI). Skor Indonesia adalah 0,7991, dengan dimensi unggul pada *Online Service Index* (0,8035) dan *E-Participation Index* (0,7945) (United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2024).

E-Government merupakan implementasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik, sebagaimana diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Berdasarkan kebijakan ini, *E-Government* dirancang untuk mengoptimalkan pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen

secara elektronik, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah, dan cepat. *E-Government* mendorong integrasi antarinstansi pemerintahan, sehingga pelayanan menjadi lebih terpadu dan efektif. Dengan memanfaatkan platform digital, *E-Government* memungkinkan layanan publik tersedia sepanjang waktu, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat tanpa terbatas oleh jarak maupun waktu (Trisudarmo, 2022). Salah satu sektor pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media informasi adalah sektor Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Porabudpar) Kabupaten Nganjuk. Menurut Peraturan Bupati Nomor 6 tahun 2022, Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Disporabudpar) adalah perangkat daerah yang bertugas membantu kepala daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kepemudaan, olahraga, kebudayaan, dan pariwisata. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Porabudpar) Kabupaten Nganjuk merupakan bagian dari susunan organisasi pemerintahan daerah yang berfungsi untuk merencanakan, mengelola, dan melaksanakan program-program di bidang tersebut guna mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan (PerBup Nganjuk Nomor 6 Tahun 2022, 2022).

Pada tahun 2020, pemerintah daerah Nganjuk meluncurkan program digitalisasi melalui pengembangan *Website E-Government*. *Website E-Government* ini akan dirancang sebagai pusat informasi, media promosi, serta sarana layanan informasi publik bagi masyarakat. Keberadaan Website E-Government ini diharapkan mampu memberi akses informasi terkait informasi Kabupaten Nganjuk. Namun, pada tahap implementasi awal, *Website E-Government* Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Porabudpar) Kabupaten Nganjuk menghadapi sejumlah pantangan. Dikarenakan program digitalisasi diterapkan serentak di berbagai dinas, penggunaan *template* dasar menjadi opsi utama (lampiran 1). Hal ini menyebabkan tampilan dan fungsi *Website E-Government* menjadi terbatas dan tidak mencerminkan peran *E-Government* dalam penyedia informasi dan layanan masyarakat. Akibatnya, *Website E-Government* Dinas Porabudpar Kabupaten Nganjuk tidak berfungsi secara optimal karena segi tampilan yang tidak mencerminkan *E-Government* seutuhnya seperti minimnya desain konten, dan informasi. Ditambah lagi, tidak adanya pemeliharaan serta pembaruan konten yang

membuat *website* tidak relevan dan akhirnya tidak digunakan dalam jangka panjang (lampiran 1 & 2). Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memberikan kewenangan untuk Dinas Porabudpar untuk mengembangkan dan memperbarui desain *website* guna meningkatkan efektivitas penyebaran informasi dan kualitas layanan publik. Pernyataan ini telah di sebutkan dalam wawancara (lampiran 2) terkait Dinas Porabudpar dalam pengelolaan situs *website* untuk mendorong optimalisasi peran *website* sebagai sarana pelayanan masyarakat. Ketentuan ini menjadi landasan bagi Dinas Porabudpar Kabupaten Nganjuk untuk melakukan perancangan ulang desain (*redesign*) *website* agar lebih informatif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Masalah serupa juga terjadi pada *website* 3 Pack Surabaya. Berdasarkan penelitian Universitas Dinamika (2024), *website* tersebut hanya mendapatkan 23 pengunjung dalam periode 14 April hingga 16 Mei 2023 akibat desain UI/UX yang kurang dari segi dominasi warna putih, tipografi yang tidak konsisten, dan tata letak yang tidak seimbang (Noviantono, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa desain UI/UX yang tidak optimal dapat berdampak signifikan terhadap penurunan jumlah pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang yang lebih fokus pada aspek *user interface* dan *user experience* untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan menarik minat pengunjung.

Oleh karena itu, *Website E-Government* Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Porabudpar) Kabupaten Nganjuk membutuhkan rancangan *user interface* dan *user experience* untuk lebih mendukung layanan dan informasi publik. Dalam membuat sebuah *user experience* yang tepat, diperlukan pendekatan dalam merancanganya. Salah satu pendekatannya adalah dengan menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD). *User-Centered Design* (UCD) adalah pendekatan perancangan atau pengembangan sistem yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam setiap tahapannya (Nugraha & Fatwanto, 2021). Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan, keinginan, dan keterbatasan pengguna dipahami secara mendalam, sehingga sistem atau produk yang dirancang dapat memberikan pengalaman yang optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam penerapannya, *User-Centered Design* (UCD) melibatkan pengguna secara aktif dalam proses perancangan, mulai dari identifikasi kebutuhan dan konteks

penggunaan, analisis spesifikasi kebutuhan, pengembangan desain, hingga evaluasi untuk memastikan desain memenuhi harapan pengguna (Nugraha & Fatwanto, 2021).

Dalam merancang *user interface* dan *user experience* untuk *Website E-Government* Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Porabudpar) Kabupaten Nganjuk, fokus utama berada di *frontend*. Dalam mendesain *frontend* ini, harus menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna agar mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Untuk membangun *frontend*, diperlukan *HTML*, *CSS*, dan *JavaScript* sebagai fondasi utama, dengan bantuan *Bootstrap* untuk mempercepat pengembangan antarmuka responsif, serta *Laravel Framework* untuk mendukung integrasi dan pengelolaan. Dalam proses perancangan *user interface* dan *user experience*, penggunaan *tools* seperti *Figma* menjadi esensial. *Figma* digunakan untuk membuat desain visual, sehingga mempermudah dalam mengembangkan dan memvisualisasikan konsep desain. Desain yang telah dibuat kemudian diimplementasikan ke dalam pengembangan *frontend* dan menghasilkan *website* yang lebih responsif, dan sesuai dengan kebutuhan Dinas Porabudpar Kabupaten Nganjuk. Hasil rancangan tersebut akan dievaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) guna mengukur efektivitas, efisiensi, dan kenyamanan pengguna dalam mengakses *website*. Melalui penelitian ini, dihasilkan perancangan ulang (*redesign*) *website* yang lebih informatif, responsif, dan interaktif dengan tampilan antarmuka yang ramah pengguna. Desain yang dihasilkan akan diimplementasikan pada bagian *frontend website* dan dievaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*), efektivitas, dan kenyamanan pengguna. Hasil evaluasi akan menunjukkan sistem yang dikembangkan mampu meningkatkan kualitas tampilan serta memberikan pengalaman penggunaan yang sangat baik bagi pengguna internal maupun eksternal, sebagaimana dibuktikan dari skor evaluasi *usability* yang tinggi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan untuk penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana penerapan *User Centered Design* (UCD) dalam merancang UI/UX pada *Website E-Government* Dinas Porabudpar Kabupaten Nganjuk?
- b. Bagaimana *System Usability Scale* (SUS) dalam mengevaluasi hasil rancangan UI/UX *Website E-Government* Dinas Porabudpar Kabupaten Nganjuk agar memiliki pengalaman pengguna yang intuitif?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menerapkan metode *User Centered Design* (UCD) dalam merancang UI/UX pada *Website E-Government* Dinas Porabudpar Kabupaten Nganjuk.
- b. Menerapkan metode *System Usability Scale* (SUS) dalam menguji *usability* untuk menguji pengalaman pengguna yang intuitif, Serta memenuhi standar kegunaan yang optimal.

1.4. Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan penelitian ini berfokus pada:

- a. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna internal dari Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (Porabudpar) Kabupaten Nganjuk serta sebagian masyarakat lokal sebagai responden dalam pengujian *usability*.
- b. Pengembangan *website* dibatasi pada teknologi *frontend* seperti *HTML*, *CSS*, *JavaScript*, dan *Bootstrap*, serta menggunakan *Laravel Framework* sebagai *template engine* melalui *Blade* untuk pengelolaan tampilan antarmuka.
- c. Desain yang dikembangkan dalam *website* hanya pada antarmuka halaman informasi publik.

1.5. Manfaat Penelitian

Diperoleh manfaat penelitian yang dihasilkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini menambah wawasan tentang penerapan *User-Centered Design* (UCD) dan evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS), yang dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam pengembangan antarmuka layanan digital.
2. Penelitian ini membantu Dinas Porabudpar Kabupaten Nganjuk untuk meningkatkan kualitas antarmuka *Website E-Government* sehingga lebih intuitif, ramah pengguna, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna internal maupun masyarakat.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun secara terstruktur dalam enam bab utama, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dan asumsi, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan secara keseluruhan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian, mencakup pengertian e-government, *user interface* (UI), *user experience* (UX), metode *User-Centered Design* (UCD), dan metode evaluasi *System Usability Scale* (SUS), serta kajian terhadap penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi tahapan *User-Centered Design* (UCD), metode pengumpulan dan pengolahan data, alat bantu perancangan, serta metode evaluasi yang digunakan dalam mengukur *usability* sistem.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menguraikan proses analisis kebutuhan pengguna, identifikasi karakteristik pengguna melalui user persona, penyusunan empathy map, user journey map, task scenario, use case diagram, user flow, dan site map sebagai dasar perancangan sistem.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Bab ini membahas implementasi desain UI/UX dalam bentuk *high-fidelity prototype*, hasil pengujian usability menggunakan metode SUS, serta analisis terhadap skor.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut yang dapat dilakukan pada penelitian berikutnya.