

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada saat ini teknologi informasi berkembang begitu cepat dan telah merambah ke berbagai sektor kehidupan manusia. Perkembangan teknologi yang begitu pesat membawa kemudahan bagi manusia dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Ketergantungan pada akses informasi meningkat seiring dengan berkembangnya penggunaan internet. Baik itu organisasi bisnis atau instansi pemerintah, sering memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mengelola data dan informasi dengan menggunakan komputer dan internet. Dengan demikian masyarakat dituntut untuk bisa mengikuti perubahan zaman, tak terkecuali masyarakat yang ada di desa. Desa Jabung, Kecamatan Talun, Kabupaten Blitar telah memiliki akses internet, namun pelayanan administrasi kependudukan seperti KK, E-KTP, Surat Pindah, SKCK, Akta Kelahiran, dan Kematian masih dilakukan secara manual. Berdasarkan wawancara pada petugas desa yang berwenang mengurus administrasi kependudukan, menjelaskan bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan, pemohon harus datang langsung ke kantor desa, mengisi formulir, dan menyerahkan berkas fisik kepada petugas. Proses ini memakan waktu dan tidak efisien, apalagi jika kepala desa tidak tersedia untuk pengesahan dokumen. Keterbatasan waktu layanan yang hanya tersedia saat jam kerja semakin menghambat pelayanan. Digitalisasi sistem dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi masyarakat desa.

Pemanfaatan *e-Government* di Indonesia ditandai dengan Inpress No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, dijelaskan bahwa pentingnya implementasi *e-goverment* di berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dengan berbagai bentuk program dan kegiatan (Indonesia, 2004). Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas desa, terdapat desa dalam satu kecamatan yang telah mencoba menerapkan sistem informasi dalam bentuk anjungan mandiri untuk layanan administrasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih bersifat konvensional karena penggunaan anjungan dinilai kurang fleksibel. Penempatannya yang terbatas di kantor desa serta tampilan antarmuka yang membingungkan membuat masyarakat lebih memilih

mengurus langsung kepada petugas. Hal ini didukung oleh Dzikri (2024) yang menjelaskan hasil dari survei aplikasi E-Open DISDUKCAPIL Bekasi diketahui bahwa 3 skala penilaian *user experience* yang mendapatkan kategori di bawah rata-rata (below average), yaitu kejelasan, efisiensi, dan stimulasi serta terdapat 3 skala penilaian *user experience* yang mendapatkan kategori buruk (bad), yaitu daya tarik, ketepatan, dan kebaruan. Dalam wawancara tersebut juga diungkapkan bahwa wacana penerapan anjungan serupa sempat direncanakan di Desa Jabung, namun melihat pengalaman sebelumnya, proses digitalisasi ini tertunda dan mulai dipertimbangkan untuk dialihkan ke bentuk layanan yang lebih fleksibel yang ramah pengguna. Hal ini berkaitan dengan banyak aplikasi yang dirilis tanpa uji coba yang memadai, sehingga masih ada banyak masalah *usability* yang tidak terdeteksi sebelum peluncuran (Paendong et al., 2025).

Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan desa membutuhkan pendekatan yang lebih adaptif dan ramah pengguna. Salah satu komponen penting dalam pengembangan aplikasi layanan publik adalah perancangan antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*). UI/UX berperan dalam menentukan bagaimana sistem bekerja dan dirasakan oleh pengguna. Rancangan UI/UX yang buruk dapat menimbulkan kebingungan, memperbesar risiko kesalahan, membuat proses tidak efisien. Sistem dengan tingkat *usability* rendah biasanya pada akhirnya akan ditinggalkan oleh user (Aelani & Falahah, 2012).

Berdasarkan kondisi tersebut, maka diperlukan perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis website yang ramah pengguna dan sesuai kebutuhan pengguna dan hasil penelitian dapat menjadi acuan dalam upaya digitalisasi layanan administrasi di Desa Jabung.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimana merancang *user interface* dan *user experience* aplikasi layanan desa Jabung berbasis website yang ramah pengguna dalam pengurusan dokumen kependudukan di Desa Jabung ? "

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah merancang *user interface* dan *user experience* aplikasi layanan desa Jabung berbasis website yang ramah pengguna dalam pengurusan dokumen kependudukan di Desa Jabung.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perancangan *user interface* website diimplementasikan dalam bentuk *mockup* Figma dan *template* HTML.
- b. Menggunakan *usability testing* dan *user experience questionnaire* sebagai metode pengujian rancangan yang telah dibuat.
- c. Perancangan pada fitur utama dalam pelayanan berupa Pengurusan KK dan eKTP, Surat Pindah, Pengantar SKCK, Akta Kematian, dan Akta Kelahiran.
- d. Penelitian berfokus kepada perancangan tampilan dari sisi masyarakat.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini :

1. Manfaat bagi Desa Jabung
Peneliti berharap dengan dibuatnya penelitian ini dapat menjadi kontribusi untuk menciptakan rancangan yang memudahkan perangkat desa dan menjadi acuan atau gambaran pengembangan aplikasi layanan desa kedepannya.
2. Manfaat bagi Peneliti
Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan tambahan ilmu pengetahuan dibidang proses perancangan *user interface* dan *user experience* aplikasi layanan masyarakat berbasis website dengan menggunakan metode *Design Thinking* ataupun menjadi acuan referensi penelitian kedepannya.