

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi serta informasi di era yang sudah serba digitalisasi ini terus berkembang secara pesat dan masif. Perkembangan tersebut membuat semuanya saling terhubung hampir dari semua aspek. Internet merupakan salah satu bentuk representasi dari teknologi informasi saat ini. Dikarenakan internet merupakan suatu bentuk teknologi informasi yang mudah dijangkau serta luas perkembangannya di ranah masyarakat, internet dapat dijadikan sebagai media informasi yang sangat efektif bagi masyarakat. Melalui informasi yang terdapat pada internet masyarakat mudah terhubung dengan berbagai aspek dan sektor yang meliputi perkembangan teknologi saat ini.

Kemudahan masyarakat dengan adanya internet juga terasa pada sektor pemerintahan. Masyarakat dapat mudah memperoleh suatu informasi tentang urusan yang berhubungan dengan suatu pemerintahan hanya melalui sebuah media saja. Informasi yang didapat bisa meliputi berita, prosedur, pendaftaran kerja, dan masih banyak yang lainnya. Pemerintah menggunakan media internet sebagai wadah informasi yang mudah disalurkan kepada masyarakat luas. Wadah informasi tersebut yang ada di internet bisa disebut sebagai *website*.

Internet dapat digunakan untuk mengakses sebuah *website*. Sukri dan Zulfikar (2021) menjelaskan bahwa *Website* merupakan suatu kumpulan halaman halaman web yang terangkum dalam domain dan subdomain. *Website* berisi segala konten atau informasi yang dapat ditampilkan dalam bentuk teks, foto, video, suara serta jenis media lainnya. Tujuan utama pengguna saat mengunjungi sebuah *website* ialah untuk memperoleh suatu informasi maupun layanan yang mereka butuhkan. Dengan kata lain, *website* membantu masyarakat dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Masyarakat yang sebelumnya kesulitan dalam memperoleh sebuah informasi kini dapat memanfaatkan *website* pemerintah karena membuat hal tersebut terasa lebih mudah dilakukan.

Undang Undang No.14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, dijelaskan bahwa keterbukaan informasi publik adalah hak masyarakat untuk memperoleh dan mengakses informasi publik yang mereka butuhkan oleh pemerintah maupun badan publik lainnya. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh oleh setiap pengguna atau masyarakat dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Dengan adanya undang undang tersebut, Dapat dikatakan baik pemerintah maupun pemerintah daerah harus memiliki suatu *website* untuk memenuhi standar transparansi dan aksesibilitas informasi publik. *Website* yang disediakan pemerintah harus memberikan informasi yang tepat, akurat serta terbaru tentang program dan kebijakan pemerintah yang ada. *Website* juga bisa menjadi sarana pelayanan yang bisa menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dengan mudah.

Pemerintahan daerah Kota Depok adalah salah satu dari banyak pemerintah daerah yang menggunakan media informasi *website* sebagai sarana pelayanan untuk menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat secara mudah. Hampir semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Depok sekarang menggunakan *website* untuk memberikan informasi serta pelayanan kepada masyarakat. Fungsi OPD dijelaskan dalam Undang Undang no. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, Bahwa Fungsi OPD adalah Memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. OPD bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah daerah secara efektif dan efisien, serta memastikan bahwa pelayanan publik dapat diberikan dengan baik kepada masyarakat.

Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) adalah salah satu OPD yang ada di Kota Depok. Sama seperti hal OPD yang lain BKPSDM juga memiliki tugas salah satunya yaitu memberikan informasi serta pelayanan terhadap sumber daya manusia yang ada di pemerintahan maupun di masyarakat Kota Depok. Salah satu cara pemberian informasi pelayanan nya yaitu melalui *website*. *Website* BKPSDM Kota Depok adalah salah satu aplikasi berbasis *website* yang berisi berbagai informasi tentang kegiatan yang dilakukan BKPSDM Kota Depok serta berisi panduan pelayanan BKPSDM Kota Depok kepada sumber daya manusia di pemerintahan Kota Depok dan masyarakat Kota Depok. Halaman

website yang digunakan oleh BKPSDM Kota Depok adalah bkpsdm.Depok.go.id. Tampilan awal pada *website* BKPSDM Kota Depok dapat dilihat pada gambar berikut ini



Gambar 1. 1 Tampilan *Website* BKPSDM Kota Depok

Pada salah satu tampilan *website* BKPSDM Kota Depok yaitu halaman home yang berisikan tentang berita berita terbaru yang ada di lingkup BKPSDM Kota Depok seperti berita foto, acara, serta masih banyak yang lainnya. Pada halaman home seterusnya terdapat berita informasi terkait acara dan kerja nyata yang dilakukan oleh bidang bidang yang ada di BKPSDM.

Dalam melakukan analisis *website* lama dibutuhkan data untuk keperluan penelitian. Peneliti melakukan metode wawancara untuk mendapatkan data yang diperlukan. Wawancara dilakukan kepada Ibu Putri Meryfiani, ST dengan jabatan Pranata Komputer Ahli Pertama yang bertanggung jawab atas beberapa *website* serta aplikasi yang ada di BKPSDM Kota Depok. Bu Putri menjelaskan bahwa *website* BKPSDM memang perlu dirubah dan dirombak karena memang *website* ini tidak menarik untuk dilihat. Alasan mengapa *website* tersebut tidak menarik adalah karena sudah tidak relevan dengan tren *website* saat ini yang responsif dan diikuti dengan *user interface* yang indah dan menarik. Selain itu jika dilihat dari

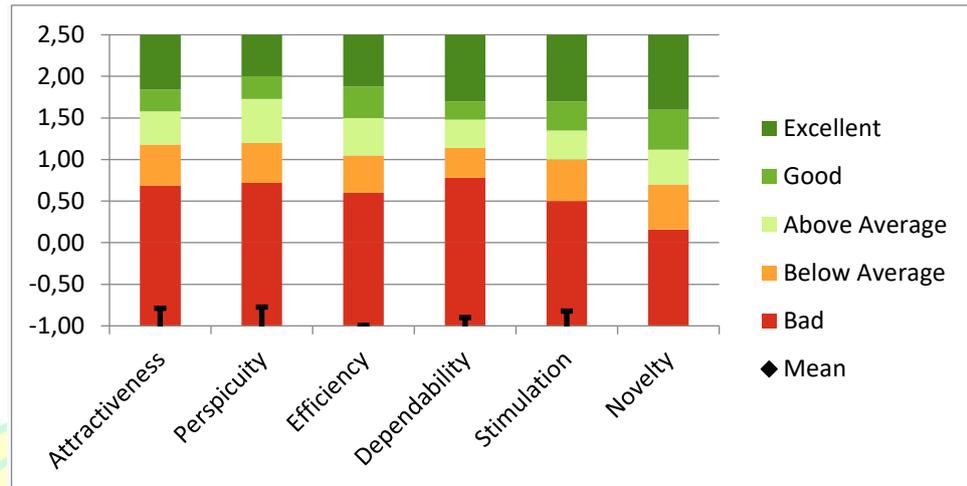
tata letak yang berantakan, warna yang monoton, serta pemilihan jenis huruf yang asal asalan makin menjadikan *website* ini tidak menarik bagi user yang mengunjunginya. Harapan Bu Putri dan Bidang BKPSDM dalam *website* ini adalah untuk membuat orang tertarik terlebih dahulu saat melihat *website* BKPSDM. Kata tertarik disini merujuk ke tampilan yang akan ditampilkan *website* BKPSDM yaitu keindahan, estetika, serta responsibilitas dari *website*. Dengan begitu, user akan tertarik dalam mengunjungi *website* dan mencari informasi dalam *website* tersebut.

Selain melakukan wawancara peneliti juga melakukan penyebaran kuisisioner menggunakan *User Experience Quisionare* (UEQ) untuk memperkuat data yang ada. Metode UEQ merupakan sebuah metode pertanyaan yang terpaku pada pengalaman pengguna saat mengakses *website* tersebut. Ada 6 Komponen *User Experience Quisionare* (UEQ) yaitu : Attractiveness (Daya Tarik), Perspicuity (Kejelasan), Efficiency (Efisiensi), Dependability (Ketepatan) , Stimulation (Stimulasi), dan Novelty (Kebaruan). Kuisisioner disebar melalui sosial media untuk meminta pendapat serta data dari pengguna internet atau user yang mengunjungi *website* BKPSDM Kota Depok. Didapat data dari 51 responden dengan 26 pertanyaan yang didalamnya berisi pertanyaan yang terpaku pada 6 komponen UEQ tadi dan nantinya akan menghasilkan data yang dibutuhkan peneliti.

Mean dan hasil perhitungan data ditunjukkan pada tabel dibawah ini setelah menghtiung data dari kuisisioner UEQ yang dihitung menggunakan alat hitung benchmark UEQ data analysis tool. Analisis data yang ada berdasarkan dari 6 Komponen UEQ

Tabel 1. 1 Hasil Benchmark UEQ

Scale	Mean	Comparisson to benchmark
Attractiveness	-1,11	Bad
Perspiciuity	-1,16	Bad
Efficiency	-1,32	Bad
Dependability	-1,26	Bad
Stimulation	-1,12	Bad
Novelty	-1,53	Bad



Gambar 1. 2 Grafik Benchmark UEQ

Dari data tersebut didapatkan nilai minus dengan hasil yang buruk dari 6 komponen yang ada di UEQ. Pada komponen Attractiveness (Daya Tarik), didapatkan nilai mean sebesar -1,11 yang menunjukkan kategori Bad. Ini berarti bahwa dari segi daya tarik, website ini sama sekali tidak menarik dan sebagian besar pengguna tidak menyukai tampilan maupun pengalamannya. Selanjutnya, pada komponen Perspicuity (Kejelasan), didapatkan nilai mean sebesar -1,16 yang juga menunjukkan hasil kategori Bad. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa website ini sulit dipahami oleh pengguna, menyebabkan mereka kesulitan mencari informasi yang ada dalam website. Kemudian, pada komponen Efficiency (Efisiensi), didapatkan nilai mean sebesar -1,32 dengan hasil kategori Bad. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan pengalaman yang ada di website ini tidak begitu efisien, baik dari segi tata letak maupun kecepatan website berjalan. Selanjutnya, pada komponen Dependability (Ketepatan), didapatkan nilai mean sebesar -1,26 yang hasilnya juga termasuk kategori Bad. Dengan nilai dan hasil sekecil itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat ketepatan dalam website ini masih rendah, sehingga pengguna merasa kebingungan untuk mengetahui aspek yang ada di dalamnya. Pada komponen Stimulation (Stimulasi), didapatkan nilai mean sebesar -1,12 dengan hasil kategori Bad. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa pengguna tidak terlalu tertarik terhadap website tersebut, baik dari segi tampilan maupun pengalaman, sehingga membuat mereka merasa tidak nyaman saat mengunjungi website tersebut. Terakhir, pada komponen Novelty (Kebaruan), nilai mean sebesar

-1,53 dengan hasil kategori Bad. Ini berarti website ini tidak memiliki inovasi atau kebaruan apapun dalam tampilannya.

Setelah melakukan proses wawancara dengan Bu Putri dan penyebaran kuesioner UEQ peneliti menyimpulkan, permasalahan yang dialami dari 51 pengguna adalah terletak pada interface yang ada di *website* tersebut. Tata letak pada setiap berita nya sangat tidak beraturan sehingga membuat kenyamanan membaca informasi menjadi kurang dan menyebabkan kesulitan serta kebingungan bagi pengguna. Warna dan tipografi yang kurang menarik. Web ini juga tidak responsif dalam berbagai perangkat seperti desktop dan ponsel sehingga pengguna merasa tidak nyaman saat mengunjungi *website* tersebut. Selain itu, *website* ini juga kurang inovatif dalam desainnya, sehingga membuat pengunjung merasa tidak nyaman ketika mengaksesnya.

Website BKPSDM Kota Depok membutuhkan suatu desain tampilan yang baru sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, guna mengembangkan tampilan *website* yang dapat diterima oleh user serta memberikan kenyamanan bagi pengguna internet lainnya saat mengunjungi *website* BKPSDM Kota Depok. Perancangan desain ini menggunakan metode pendekatan (UCD) agar tampilan berfokus pada kenyamanan user serta pengalaman mengunjungi *website* ini akan semakin baik. Selain itu peneliti juga memperhatikan 6 Komponen aspek yang ada pada *User Experience Quisionare* (UEQ) agar memenuhi kebutuhan user dalam segi *user interface*.

Berdasarkan paparan diatas penelitian ini diperlukan untuk memperbarui desain lama yang tidak berfokus pada kebutuhan pengguna sehingga pengguna kesulitan saat mengakses *website* karena berbagai hal seperti Ketidakteraturan tata letak, warna yang monoton, informasi yang kurang jelas, dan tidak ada kesan tersendiri saat mengakses *website* tersebut. Peneliti akan melakukan perancangan ulang terhadap tampilan desain *website* yang lama dengan mengubah warna, tipografi, tata letak, serta desain ikon dan tombol. Untuk jenis navigasi yang sudah ada serta konten yang akan disajikan tidak akan dilakukan perubahan karena beberapa elemen tersebut sudah berfungsi dengan baik. Peneliti ingin memastikan

bahwa perancangan ulang desain ini tidak hanya membawa perubahan tampilan tetapi menjaga juga elemen yang sudah dikenal dan disukai oleh pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang tampilan *website* melalui penelitian ini yang berjudul Perancangan *User interface website* BKPSDM Kota Depok menggunakan metode UCD untuk meningkatkan kepuasan serta pengalaman pengguna ketika menggunakan *website* tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dipaparkan dan hasil kuesioner, maka dapat diambil identifikasi masalah yang ada yaitu :

1. *Website* BKPSDM lama memiliki tampilan yang tidak menarik sehingga membutuhkan suatu *user interface* yang baru agar *website* lebih mudah digunakan dan menarik perhatian pengguna.
2. Adanya kesulitan bagi pengguna saat mengakses informasi yang dibutuhkan dalam *website* karena ketidakteraturan *user interface*
3. Kurangnya aspek yang memfokuskan kebutuhan pengguna dalam perancangan *user interface website*.
4. Rendahnya kualitas pengalaman pengguna saat mengakses *website* yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan dan disediakan oleh institusi tersebut.
5. Kurangnya kesadaran untuk mengukur pengalaman pengguna *website* BKPSDM Kota Depok dengan metode yang sudah ada sebelumnya, sehingga sulit untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan *user interface* yang ada pada desain yang lama.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas antara lain :

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan desain user interface pada website BKPSDM Kota Depok dengan metode User Centered Design (UCD) dan menggunakan metode pengujian User Experience Questionnaire (UEQ) & Usability serta menggunakan aplikasi figma sebagai perancangan desain

2. Penelitian ini akan menggunakan responden dari beberapa ASN, Non ASN, dan pengguna internet yang pernah dan sering mengunjungi website BKPSDM Kota Depok untuk mengukur tingkat kenyamanan dan kebutuhan pengguna terhadap tampilan website dengan dibatasi pada periode waktu tertentu dan tidak melihat bagaimana tampilan website BKPSDM Kota Depok akan berubah di masa depan.

1.4. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti merumuskan masalah menjadi :

Bagaimana merancang desain *User interface* yang baik pada *website* BKPSDM Kota Depok yang memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pengguna dengan metode *User Centered Design* ?

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan menganalisis *website* BKPSDM Kota Depok dengan menggunakan Metode *User Centered Design* yang dapat memudahkan user dalam penggunaan *website* tersebut.

1.6. Manfaat

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan hasil dari penelitian dapat memberikan berbagai manfaat antara lain:

1. Hasil penelitian dapat menyediakan informasi tentang analisis dan perancangan suatu *website* pada sektor pemerintahan
2. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk sumber bacaan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Analisis dan Perancangan suatu *Website* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD)
3. Dari sisi penulis hasil penelitian ini akan menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam merancang dan menganalisis suatu *website*, yang akan bermanfaat bagi penulis di masa yang akan datang
4. Dari sisi perusahaan atau instansi hasil penelitian ini bisa menjadi suatu ide atau proyek kerja untuk memperbaiki tampilan *website* BKPSDM Kota Depok sehingga menjadi lebih interaktif dan juga Atraktif

5. Penelitian ini bisa menjadi bahan bacaan untuk masyarakat lain yang sedang mengerjakan tugas dengan tema yang sama, sehingga dapat membantu menambah referensi dalam pengerjaan tugas.

