

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa perubahan yang signifikan di berbagai sektor, termasuk dalam bidang pemerintahan (Rosidi et al., 2022). Pemerintah turut aktif dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk memaksimalkan efektivitasnya (Sakir, 2024). Kemudahan akses terhadap teknologi informasi menjadi bagian penting dari fenomena globalisasi yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Salah satu hasil dari transformasi digital ini adalah dengan adanya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi kepada masyarakat (Prawira et al., 2023).

Di Indonesia selain pemerintah pusat, pemerintah daerah juga memiliki peran yang penting dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dengan fokus pada efisiensi serta kebutuhan pengguna dan keterbukaan pemerintahan agar masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah dalam mewujudkan prinsip *good governance* (Auliyaa et al., 2022). Prinsip *good governance* dalam proses penyelenggaraan pemerintah merupakan suatu kewajiban untuk menciptakan pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efektif dan efisien (Prawira et al., 2023). *Good governance* bermakna sebagai konsep yang menerapkan prinsip dan menjunjung tinggi nilai-nilai dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. *Good governance* juga merupakan bentuk konkret dari pemerintahan yang bersih serta tata kelola yang baik dan benar. Sehingga hal ini mendorong pemerintah untuk menerapkan pelayanan publik berbasis SPBE guna meningkatkan mutu layanan (Engineering et al., 2023).

SPBE dapat didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (Presiden Republik Indonesia, 2018). Dalam konsep SPBE, terdapat dua aspek penting yang perlu ditekankan yakni penggunaan TIK sebagai sarana dukungan, dan tujuan utamanya untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Penerapan SPBE akan mengubah struktur birokrasi yang kaku menjadi lebih fleksibel dan responsif untuk memfasilitasi interaksi dengan berbagai pihak (Wahab & Arsyad, 2015). SPBE ini sejatinya muncul dari instruksi presiden (Inpres) nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, bahwa kemajuan TIK yang sangat pesat membuka peluang untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan informasi dalam jumlah yang besar dengan cepat dan akurat. Menindaklanjuti Inpres tersebut, maka dikeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia no. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Melalui peraturan presiden tersebut, SPBE membuka peluang untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, partisipatif, inovatif, dan akuntabel. SPBE juga mendorong kerja sama antar instansi pemerintah dalam menjalankan tugas serta tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik untuk masyarakat luas, dan mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang seperti kolusi, korupsi dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan serta pengaduan masyarakat berbasis elektronik guna terwujud prinsip *good governance* (Presiden Republik Indonesia, 2018).

Dalam upaya membangun *good governance* di tingkat pemerintah daerah, diperlukan pembentukan jaringan kerjasama yang didasarkan pada hubungan partisipatif, transparan, dan responsif antara elemen-elemen utama *good governance* (Wahab & Arsyad, 2015). Jenis hubungan tersebut hanya dapat terwujud melalui implementasi SPBE (Mardhayati, 2012). Dalam pandangan umum, pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan melalui SPBE salah satunya dapat digunakan dalam pembuatan situs *website* pemerintah sebagai sarana informasi dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

Sejalan dengan hal tersebut, melalui peraturan Bupati Bandung nomor 69 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Kabupaten Bandung sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa setiap perangkat daerah dan desa wajib mengadakan, mengembangkan, dan mengelola situs *web* yang berisi informasi dan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan

memperhatikan tugas pokok dan fungsi masing-masing perangkat daerah dan desa.

Oleh karena itu, salah satu lembaga pemerintahan daerah yang menerapkan SPBE dalam mendukung aktivitas pelayanan publik adalah Pemerintah Desa Tangsimekar, Kecamatan Paseh, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Yakni pemanfaatannya ialah dengan adanya *website* resmi pemerintah desa. Kehadiran *website* resmi ini menjadi amat penting karena menjadi salah satu sumber informasi utama bagi masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk memperoleh berbagai informasi, termasuk regulasi lokal, berita terbaru, inisiatif pemerintah, layanan kepada masyarakat, dan dokumen resmi yang relevan.

Secara prinsip, hak masyarakat untuk mendapatkan akses informasi dianggap sebagai hak dasar, dan badan publik memiliki kewajiban untuk meningkatkan transparansi sebagai bagian dari mendukung tata kelola yang efektif dalam administrasi negara (Natalia, 2017). Menurut Moon (2002) yang dikutip dari Martani et al (2013) pemanfaatan *website* dan teknologi informasi oleh pemerintah daerah merupakan bagian dari implementasi SPBE yang diharapkan akan memiliki peranan krusial dalam menjalankan pemerintahan di masa yang akan datang.

Namun, seiring waktu berjalan, *website* resmi Pemerintah Desa Tangsimekar mengalami sejumlah kendala yang harus segera diatasi. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 19 Oktober 2024 dengan masyarakat Desa Tangsimekar, Kecamatan Paseh sebagai pengguna dari *website* tersebut, mereka menyatakan bahwa mengalami kesulitan dalam memahami *website* tersebut, misalnya mereka kesulitan ketika membaca tiap-tiap fitur *web* yang ada karena tata letak yang tidak rapi, kemudian kesulitan dalam menavigasi situs, mencari informasi yang dibutuhkan, bahkan ada beberapa bagian yang tidak berfungsi dengan baik serta kesulitan memahami prosedur administratif. Meskipun demikian mereka tetap harus menggunakan *website* tersebut karena tidak ada pilihan lain. Masyarakat sangat banyak berharap agar segera dilakukan pembenahan ulang terhadap *website* desa tersebut dengan tujuan agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik (*user friendly*) ketika mereka sedang menggunakan *website* desa untuk kepentingan pemerintahan, kependudukan atau lainnya.

Menurut Suyanto (2007) suatu *website* dikatakan baik jika memenuhi beberapa kriteria yakni *usability* (daya guna) ketika berinteraksi dengan situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikan dengan mudah dan cepat serta untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, *website* harus dapat mudah dipelajari, mudah diingat, efisien, tingkat kesalahan rendah serta kepuasan pengguna; sistem navigasi yang mudah dipelajari, konsisten, memungkinkan *feedback*, menyediakan pesan visual yang jelas dan mudah dipahami; desain visual yang memiliki komposisi warna dan *layout* yang baik dan konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan animasi pada tempat yang tepat dan memperkuat isi teks *website*; isi (*contents*) yang ada di dalam *website* harus objektif dan tepat serta dengan referensi yang valid; memiliki kompatibilitas dengan berbagai perangkat tampilan (*browser*) lainnya dan memberikan alternatif bagi yang tidak dapat melihat situs tersebut; *loading time* yang tampil lebih cepat serta ditunjang dengan konteks dan tampilan yang menarik; fungsionalitas dan kemudahan sebuah situs *web* bekerja dari aspek teknologi; *accessibility* yang memudahkan setiap orang tanpa memandang usia dan keadaan fisiknya untuk mengakses dapat mengakses suatu *web*; *interactivity* yang melibatkan pengguna situs *web* sebagai UX dengan situs *web* itu sendiri dengan tujuan *user* dapat memberitahu pengelola situs bila ada kesalahan seperti *missing link*, *dead link* atau kesalahan lainnya serta untuk memberikan kritik dan saran demi kemajuan situs.

Sehingga, untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dan memenuhi harapan masyarakat akan peningkatan efisiensi layanan publik, diperlukan perancangan ulang menyeluruh terhadap *website* resmi Pemerintah Desa Tangsimekar. Dalam proses perancangan *website* aplikasi, fokus utama harus diberikan pada desain antarmuka, khususnya UI dan UX, dengan menggunakan pendekatan *design thinking*, agar dapat menciptakan pengalaman pengguna yang optimal saat menggunakan aplikasi tersebut. *Design thinking* adalah metode desain yang berfokus pada solusi untuk membantu menyelesaikan masalah, terutama yang kompleks dan belum terdefinisi dengan jelas. Metode ini bertujuan untuk memahami kebutuhan manusia yang terkait, sehingga dapat menghasilkan berbagai ide melalui proses brainstorming (Friis, 2021). Metode *design thinking* berperan penting dalam merancang pengalaman pengguna (UX) untuk sebuah

produk. Prosesnya meliputi tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* (Kelley & Brown, 2018; Citizensinpower, 2016; Ummah, 2019). Setiap tahap bertujuan untuk memahami kebutuhan dan masalah pengguna, yang kemudian diterjemahkan menjadi solusi dalam bentuk desain antarmuka.

Metode *design thinking* juga merupakan pendekatan strategis untuk menghasilkan inovasi baru dan menyelesaikan masalah dengan memprioritaskan kebutuhan pengguna (Dwi et al., 2023). Pendekatan ini ditujukan untuk mencari solusi yang efektif dan inovatif untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan *website* aplikasi, dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan kemampuan operasional *website* aplikasi. Pendekatan desain ini juga menitikberatkan pada penyelesaian masalah yang terkait dengan interaksi antara manusia dengan objek yang digunakan (Ronggo Alit et al., 2023). Dengan menerapkan pendekatan holistik, suatu situs *website* dapat direncanakan dengan mempertimbangkan UI dan UX untuk menjamin responsivitas, inovasi, dan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan sehingga tercipta kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat, yakni dengan meningkatkan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang optimal (Liedtka, 2018).

Dari penelitian lain yang menggunakan metode *design thinking* dengan judul “metode *design thinking* untuk perancangan UI/UX pada aplikasi KonsultasiKarir” oleh Aji et al (2023) memiliki tujuan untuk melakukan perancangan ulang tampilan aplikasi “KonsultasiKarir”. Didapatkan bahwa berdasarkan hasil pengujian terhadap desain baru aplikasi “KonsultasiKarir” diperoleh rata-rata skor akhir *usability* sebesar 90.1 poin. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *re-design* ini berhasil menyediakan opsi solusi terkait desain yang menarik, implementatif, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan, maka asumsi dalam penelitian ini adalah bahwa masalah pada antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) di *website* pemerintah desa, seperti fitur dan navigasi yang tidak berfungsi dengan baik, tata letak yang tidak rapi, serta spasi yang berlebihan, menyebabkan pengalaman pengguna menjadi kurang optimal. Asumsi lainnya adalah bahwa desain ulang yang berfokus pada kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan pengguna. Sehingga berdasarkan

asumsi tersebut, hipotesis yang diajukan adalah dengan penerapan metode *design thinking* dalam merancang ulang *website* dapat menghasilkan tampilan yang lebih sederhana, minimalis, mudah dimengerti dan elegan sesuai dengan identitas institusi pemerintahan. Selain itu, hipotesis lainnya adalah bahwa peningkatan desain ini akan berdampak positif pada pengalaman pengguna, yang dapat dibuktikan/diukur melalui perbaikan skor pada evaluasi menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) setelah implementasi desain baru.

Kemudian untuk mengukur kenyamanan dan kemudahan agar tercipta pengalaman pengguna yang memuaskan, maka *website* akan diuji dengan menggunakan *usability testing*. *Usability testing* tersebut terdiri atas SUS dan UEQ. Selain dengan menggunakan SUS dan UEQ, *website* juga akan divalidasi oleh ahli UX dengan mengacu pada prinsip teori *Jackob's Law* dan teori *Gestalt*. Teori *Jackob's Law* berfokus pada ide bahwa pengguna lebih suka antarmuka yang umum digunakan sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang lebih familiar, mudah digunakan, dan intuitif (Nielsen, 2000). Dan teori *Gestalt* dipandang dapat membantu dengan baik pada saat proses pembuatan desain dengan menyediakan metode ilmiah yang mendeskripsikan persepsi manusia dan kecenderungannya untuk mengelompokkan sesuatu (Graham, 2008).

Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) *website* aplikasi Pemerintah Desa Tangsimekar menggunakan pendekatan *design thinking*. *Design thinking* sebagai metode solusi dalam penelitian kali ini didasari karena dapat menyelesaikan masalah dengan memprioritaskan kebutuhan pengguna agar tercipta kenyamanan dan kemudahan sehingga memiliki pengalaman pengguna yang lebih memuaskan (Dwi et al., 2023).

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan sebelum dan sesudah penggunaan produk. Tujuannya adalah untuk mengukur efektivitas produk dalam meningkatkan pemahaman pengguna serta mengevaluasi pengalaman penggunaan aplikasinya. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan desain UI/UX yang optimal untuk *website* pemerintah desa, sehingga meningkatkan efisiensi

pelayanan, memudahkan akses informasi, dan mendukung implementasi SPBE secara efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dituliskan rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi metode *design thinking* dalam perancangan UI/UX untuk meningkatkan kualitas layanan pada SPBE pemerintah desa?
2. Bagaimana evaluasi hasil perancangan UI/UX layanan SPBE pemerintah desa dengan menggunakan SUS dan UEQ?

1.3 Batasan Masalah

Karena begitu luasnya objek penelitian yang dihadapi penulis dan untuk memperjelas arah permasalahan yang dibahas maka penulis membatasi masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Data dan objek penelitian berada pada lingkup Pemerintah Desa Tangsimekar, Kecamatan Paseh, Kabupaten Bandung, Jawa Barat dari tanggal 11 Oktober 2024 sampai dengan tanggal 28 Desember 2024.
- 2) Batasan ruang lingkup penelitian ini mencakup aspek-aspek spesifik dalam perancangan UI/UX, seperti desain, navigasi, tata letak, keterbacaan, kejelasan informasi, interaktivitas dan responsivitas.
- 3) Metode *design thinking* yang dipakai di dalam penelitian ini berpedoman pada 3 rujukan utama yakni: *an introduction to design thinking process guide* oleh Hasso Plattner, Institute of Design at Standford (Kelley & Brown, 2018); *Handbook on "Design Thinking Models"* (Citizensinpower, 2016); dan *Design Thinking Methodology Book – ArtBizTech* oleh Emrah Yayici (Ummah, 2019).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan merancang metode *design thinking* dalam perancangan UI/UX untuk meningkatkan kualitas layanan pada SPBE pemerintah desa.

2. Mengevaluasi hasil perancangan UI/UX pada layanan SPBE pemerintah desa dengan menggunakan metode SUS dan UEQ terhadap peningkatan layanan data/informasi untuk masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Bagi Pemerintah Desa

Dengan perancangan ulang UI/UX berbasis metode *design thinking* dapat membantu meningkatkan efektivitas layanan SPBE Desa Tangsimekar. Antarmuka yang lebih intuitif dan *user friendly* akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah desa. Selain itu diharapkan juga akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Hal ini dapat meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai penyedia layanan publik yang responsif dan terpercaya.

2) Bagi Masyarakat

Perancangan UI/UX yang optimal mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan SPBE pemerintah desa. Antarmuka yang intuitif dan responsif mendukung kemudahan, efisiensi, serta kecepatan layanan sesuai kebutuhan pengguna.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan pengetahuan tentang desain antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dalam layanan SPBE di pemerintah desa. Selain menjadi referensi bagi penelitian serupa, penelitian ini juga memberikan peluang bagi peneliti untuk mengasah keterampilan dalam penerapan metode *design thinking*, sehingga meningkatkan kemampuan dan pengalaman di bidang desain aplikasi dan teknologi informasi.

4) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu referensi ataupun ide untuk penelitian-penelitian yang akan datang ataupun sedang dilakukan. Selain itu,

penelitian ini diharapkan mampu dikembangkan oleh peneliti lain untuk mencapai manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menjabarkan penelitian ini sesuai dengan ruang lingkup yang dibahas, oleh karena itu penulis menyusun laporan penelitian skripsi ini menjadi beberapa bab yang tersusun.

Secara sistematika penyusunan skripsi ini terdiri atas 5 bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengantar berupa latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini serta sistematika penulisan laporan penelitian skripsi ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi peta literatur serta pembahasan teori tinjauan pustaka, menguraikan teori-teori yang mendukung, menguraikan penelitian-penelitian terkait dan mendasari pembahasan secara detail yang digunakan sebagai panduan dasar dalam pembangunan sistem ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi bagian yang meliputi desain penelitian, alat dan bahan penelitian, populasi dan sampel penelitian, desain sistem, diagram alir/*flowchart*, teknik pengujian sistem, beserta instrumen penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara mendalam mengenai hasil penelitian atau pengamatan yang telah dilakukan. Selain itu di bab ini juga menjelaskan temuan-temuan penting yang didapatkan dari penelitian. Kemudian hasil yang diperoleh akan analisis dan dihubungkan dengan teori atau literatur yang telah dibahas di bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pada sub bab rumusan masalah. Kemudian berisi rujukan saran sebagai masukan dari berbagai pihak termasuk penulis guna penelitian yang akan datang bisa lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi mengenai daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian lainnya yang dijadikan referensi dalam pembuatan dan pembahasan laporan penelitian skripsi ini.