

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya *information and technology* yang sangat pesat pada era saat ini, penggunaan teknologi informasi tidak hanya terjadi di Indonesia saja tetapi hal tersebut terjadi juga di seluruh belahan di dunia, hadirnya teknologi informasi ini bisa membantu semua proses pekerjaan yang ada menjadi efektif dan efisien. Termasuk pekerjaan pada pengelolaan birokrasi, administrasi publik, dan pelayanan publik yang terdapat pada lembaga yang dimulai dari tingkat pusat hingga ke tingkat desa [1]. Pada era saat ini, dengan kemajuan teknologi yang berkembang dengan pesat, dan juga tuntutan terhadap efisiensi dan kualitas terhadap pelayanan publik yang semakin tinggi.[2]. Untuk mencapai hal tersebut, setiap website perlu memiliki kualitas yang baik. *User Interface* memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas suatu website serta dapat menjadi faktor apakah seseorang tertarik untuk meng-*explore website* tersebut. Satu hal yang jarang diketahui orang banyak adalah seberapa pentingnya desain pada *User Interface (UI)*. Tujuan dari desain *User Interface* adalah agar orang-orang dapat menggunakan dan berinteraksi dengan suatu sistem dengan mudah. Tampilan antarmuka yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses setiap informasi yang ada di suatu *website* sehingga tujuan dari *website* tersebut dapat dicapai oleh pengguna.

Dalam pembangunan sebuah sistem informasi itu dibutuhkan *User Experience (UX)* dan *User Interface (UI)* yang dapat memberikan pengalaman yang terbaik bagi para penggunanya. Untuk mendorong teknologi informasi maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang bisa memudahkan masyarakat pada aktivitas sehari-harinya. [3]. Perancangan *User Experience (UX)* di dunia modern ini telah diperhatikan secara khusus. Sebuah UX dapat dikatakan untuk mendukung tingkat keberhasilan pada saat pembangunan *website* [4].

Standardization (ISO) telah menentukan standar dari definisi antarmuka pengguna (UI), merupakan semua elemen sistem interaktif baik itu perangkat lunak (*software*) ataupun perangkat keras (*hardware*) yang memberikan informasi dan kontrol kepada *user* guna menjalankan tugas tertentu dengan sistem yang interaktif. Sejumlah elemen yang termasuk dalam antarmuka pengguna (*user interface*) yang berupa tampilan *widow*, *menu*, *pointer*, *icon* [5]. *User interface* merupakan sebuah ilmu mengenai tata letak grafis suatu web atau aplikasi. Cakupan dari UI sendiri yaitu tombol yang akan ditekan oleh pengguna, *text*, gambar, *text entry fields*, dan semua item yang berinteraksi dengan pengguna. Termasuk *layout*, animasi, transisi, dan semua interaksi kecil [6]. Dalam pembangunan sebuah sistem informasi juga membutuhkan UI/UX untuk memudahkan pengalaman pengguna.

Desa Panembangan merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas, letak dari Desa Panembangan ini berada di sebelah barat Ibu Kota Kabupaten Banyumas yang jaraknya kurang lebih 17 km. Dengan memiliki luas wilayah sebesar 257.945 hektar (Ha), Desa Panembangan ini memiliki 5 dusun, 3 Rukun Warga (RW) dan 21 Rukun Tetangga (RT) dengan memiliki jumlah penduduk sebanyak 5.366 jiwa, dengan rincian laki-laki sebanyak 2.756 orang dan perempuan 2.610 orang yang tercatat dari tanggal 31 Desember 2021. Sebagian besar mata pencaharian dari Desa Panembangan ini mayoritas pada sektor pertanian, peternakan, perikanan, perdagangan, dan industri rumah tangga dan jasa yang menjadi roda perekonomian di desa Panembangan. Berdasarkan hasil dari wawancara yang saya lakukan dengan Sekretaris Desa Panembangan dan yang bertanggung jawab pada pengoperasian *website* Desa Panembangan seperti pada lampiran 3.

Website Desa Panembangan adalah platform online yang dirancang untuk menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat Desa Panembangan. Website ini memiliki beberapa fitur utama dan konten yang bertujuan untuk memfasilitasi komunikasi antara pemerintah desa dan warga, serta untuk menyediakan informasi penting yang dibutuhkan oleh masyarakat. Fitur-fitur utama yaitu, Berita dan Pengumuman akan menyajikan berita terkini dan pengumuman resmi dari pemerintah desa, Layanan Online akan menyediakan

berbagai layanan online seperti pendaftaran surat keterangan, pengaduan warga, dan informasi tentang layanan publik, Informasi Desa akan menyajikan informasi mengenai profil desa, sejarah desa, dan data statistik penting, Agenda dan Kegiatan akan menampilkan agenda kegiatan yang akan datang, termasuk rapat desa, acara sosial, dan kegiatan lainnya, Galeri Foto dan Video akan menyediakan galeri yang menampilkan foto dan video dari berbagai kegiatan dan acara di desa. Konten yang Disajikan yaitu Profil Desa yang akan berisikan mengenai informasi sejarah, visi dan misi, serta struktur organisasi pemerintah desa, Laporan Keuangan akan menampilkan transparansi mengenai anggaran dan laporan keuangan desa, Informasi Layanan Publik akan berisikan panduan mengenai layanan publik yang tersedia, termasuk prosedur dan persyaratan, Target Pengguna: *website* ini ditargetkan untuk warga Desa Panembangan, aparat desa, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan desa. Berdasarkan Panduan Fasilitas Replikasi dan Pelembagaan Pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) pada panduan tersebut dijelaskan mengenai Undang-Undang No 6 Tahun 2014 mewajibkan pemerintah pusat dan daerah mengembangkan Sistem Informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan. Pasal 86 ayat 2, 4, dan 5 UU Desa menyatakan bahwa Sistem Informasi Desa ini meliputi data desa, data pembangunan desa, kawasan perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan pembangunan desa dan pembangunan kawasan perdesaan. SID sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh pemerintah desa dan dapat diakses oleh masyarakat desa dan semua pemangku kepentingan. Kemudahan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada 391 dan 393 mewajibkan pemerintah daerah untuk menyediakan informasi, yang terdiri pada UU No. 6 Tahun 2014 yang berisi yaitu, informasi pembangunan daerah, yang memuat kondisi geografis, demografis, dan sosial ekonomi, informasi keuangan daerah, yang memuat informasi anggaran, pelaksanaan anggaran, dan laporan keuangan. Undang-Undang No. 6/2014 tentang Desa mengamanatkan pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas tata kelola desa. Peningkatan tata kelola desa ini salah satunya melalui penyusunan rencana dan anggaran yang inklusif sehingga pembangunan desa bermanfaat bagi masyarakat termasuk kelompok miskin dan rentan. Untuk itu, diperlukan suatu

platform yang dapat membantu desa mengelola data dan informasi termasuk menyimpan dan mengonsolidasikan data kependudukan, data kemiskinan, data potensi desa, data informasi publik desa, dan data lainnya. Selain untuk pengelolaan, platform juga dibutuhkan desa untuk menyajikan data-data tersebut dengan baik dan sistematis sehingga dapat dengan mudah digunakan untuk mendukung pengelolaan sumber daya desa termasuk merencanakan dan menyusun anggaran pembangunan desa. Dengan menyediakan informasi ini, pembaca dapat memahami tujuan dan fungsi dari website Desa Panembangan, serta bagaimana website ini melayani kebutuhan masyarakat. Gambaran umum ini juga memberikan konteks yang diperlukan untuk memahami pentingnya perbaikan user interface yang diusulkan dalam penelitian ini.

Namun, hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Anggoro selaku Sekertaris Desa terhadap website Desa Panembangan untuk mengidentifikasi permasalahan UI. Metode yang digunakan yaitu survei pengguna. Hasil observasi awal menunjukkan beberapa masalah utama pada user interface website Desa Panembangan yaitu navigasi yang membingungkan, pengguna melaporkan kesulitan menemukan informasi yang mereka butuhkan karena struktur navigasi yang tidak intuitif. Tata letak yang tidak rapi, tata letak halaman yang tidak konsisten membuat pengalaman pengguna menjadi kurang menyenangkan. Informasi yang tidak terbaru banyak informasi penting yang tidak terbaru, menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna. Temuan-temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan user interface untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada website Desa Panembangan. Tahapan *research* dalam metodologi *Goal-Directed Design* akan dimulai dengan data observasi awal ini untuk lebih memahami kebutuhan dan tujuan pengguna, serta untuk mengidentifikasi solusi desain yang tepat.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, *website* Desa Panembangan ini masih memiliki kekurangan dari segi antarmuka pengguna yang masih kurang memuaskan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengukuran *usability* menggunakan metode *System Usability Scale*. Pada metode tersebut akan diajukan 10 pertanyaan dan dari 10 pertanyaan tersebut akan diperoleh hasil *usability* dan

diperoleh nilai 48.625. Dari permasalahan yang diuraikan diatas, terdapat topik utama yang menarik untuk dibahas yaitu tampilan UI *website* Desa Panembangan yaitu navigasi yang membingungkan, tata letak yang tidak tertata rapi, serta fitur yang ada tidak menampilkan informasi penting untuk diakses masyarakat sehingga *website* tidak bersifat informatif. Hal inilah yang membuat *website* tidak bisa memberikan kesan menarik untuk mempengaruhi pengguna agar selalu mengaksesnya, adapun dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pengguna *website* tersebut telah menemukan sebuah permasalahan terkait dengan desain *interface* pada *website* tersebut, yaitu terdapat fitur yang tidak dapat diakses, navigasi yang dirasa membuat bingung, tata letak pada *website* tidak tertata dengan rapi, terdapat ada kolom yang masih kosong yang lumayan luas, informasi berita yang tidak diupdate, dan apabila diakses menggunakan *smartphone* maka tata letak pada tampilan *website* jadi berantakan.

Melihat situasi tersebut, perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan antarmuka pengguna pada website Desa Panembangan agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan dari pengguna. Perbaikan *user interface* ini mengadopsi metode *Goal Directed Design* (GDD), metode GDD dipilih karena memberikan langkah-langkah yang lebih efektif dan efisien dalam perbaikan *user interface* (UI) *website* Desa Panembangan. Secara spesifik, metode ini mengidentifikasi tujuan dan perilaku pengguna dan langsung menerjemahkannya ke dalam desain. Dengan pendekatan ini, diharapkan perbaikan UI dapat membuat *website* Desa Panembangan lebih mudah diakses, informatif, dan menarik bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan mereka dalam menggunakan website, sebuah pendekatan untuk merancang website berdasarkan kebutuhan pengguna. GDD melibatkan enam fase penelitian, yaitu *Research*, *Modeling*, *Requirment*, *Framework*, *Refinement*, dan *Support*. Tahap *Research* bertujuan untuk memahami semua kebutuhan dan kondisi yang diinginkan oleh *stakeholder* dan pengguna umum. *Modeling* dilakukan untuk menghasilkan persona yang menggambarkan *stakeholder* dan pengguna umum. Tahap *Requirement* menghasilkan konteks skenario dan kebutuhan. *Framework* digunakan untuk menghasilkan rancangan awal antarmuka berupa wireframe. *Refinement*

menghasilkan *prototype* dengan *High Fidelity*. Tahap terakhir adalah *support*, yang melibatkan evaluasi akhir terhadap *prototype* yang telah dibuat dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Penelitian ini akan mengadopsi metode GDD karena metode ini menawarkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pengguna dengan memahami apa yang ingin dicapai pengguna saat menggunakan *website*, desain dapat diarahkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara efektif [1]. Tahapan *research* dalam GDD akan melibatkan wawancara dan survei pengguna untuk memahami bagaimana mereka berinteraksi dengan *website* Desa Panembangan. Data ini akan membantu mengidentifikasi masalah navigasi yang membingungkan dan memberikan wawasan untuk merancang navigasi yang lebih intuitif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, Dalam tahapan *modeling*, akan membuat persona dan skenario penggunaan berdasarkan data dari tahapan *research*. Persona dan skenario ini akan membantu merancang tata letak yang lebih rapi dan sesuai dengan alur kerja pengguna, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih menyenangkan. Tahapan *requirements* akan mengidentifikasi kebutuhan konten dan informasi yang harus selalu terbaru pada *website*. Dengan menetapkan persyaratan ini, maka dapat dipastikan bahwa informasi di *website* selalu akurat dan terkini, mengurangi kebingungan di kalangan pengguna. Dalam tahapan *framework*, akan mengembangkan struktur dan alur utama *website*, termasuk merancang navigasi yang lebih intuitif dan tata letak yang konsisten. Dengan kerangka kerja yang baik, pengguna akan lebih mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan. Tahapan *refinement* akan melibatkan pengujian dan penyempurnaan desain berdasarkan feedback pengguna. Melalui pengujian ini dapat memastikan bahwa navigasi yang dirancang ulang, tata letak yang diperbaiki, dan konten yang diperbarui benar-benar efektif dalam mengatasi masalah yang diidentifikasi. Dalam tahapan *support*, akan mendukung implementasi dan pemeliharaan desain yang telah dihasilkan. Dengan dukungan ini, *website* Desa Panembangan akan tetap optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Berdasarkan diskusi yang telah dilakukan dengan pihak pengelola *website* Desa Panembangan, bahwasanya *website* tersebut belum mengalami pembaharuan

yang baik. Maka dari itu solusi yang bisa membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi yaitu dengan membuat desain ulang *website* Desa Panembangan. Perbaikan desain UI dilakukan untuk mengatasi masalah navigasi yang membingungkan, tata letak berantakan, dan informasi yang tidak terupdate. Hanya dengan perbaikan UI, *website* dapat menjadi lebih *user-friendly* dan menarik, sehingga meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna khususnya dari sisi UI serta fitur yang ditampilkan, agar kedepannya *website* dapat diakses dengan baik serta lebih informatif untuk pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi dengan melakukan wawancara dengan beberapa warga sekitar yang menggunakan *website* tersebut menghasilkan bahwa *website* desa Panembangan memiliki beberapa permasalahan. Permasalahan utama yang ditemukan adalah desain *interface website* Desa Panembangan yang kurang menarik. Pengguna merasa navigasi membingungkan, tata letak berantakan, ada kolom kosong, informasi tidak terupdate, dan tampilan tidak responsif di smartphone.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Menurut penyusunan masalah yang dijabarkan di atas, persoalan yang terdapat penelitian ini yaitu, bagaimana melakukan perbaikan tampilan *user interface* pada *website* Desa Panembangan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih baik dengan menerapkan metode *Goal-Directed Design*?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan penyusunan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, diperlukan batasan masalah guna menghindarkan dari hal-hal yang menyimpang yang sudah direncanakan, supaya *goals* yang sebenarnya bisa dicapai. Oleh karena itu, penelitian ini akan dibatasi oleh beberapa hal, yaitu:

1. Melakukan redesain *website* desa Panembangan 2023 dengan alamat *url*: panembangan.desa.id.

2. Responden yang berasal dari masyarakat yang dipilih untuk diminta mencoba menggunakan *website* desa Panembangan.
3. Hasil perancangan *user interface* berupa *high fidelity*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan atau *goals* pada penelitian ini memperbaiki *User Interface* pada *website* Desa Panembangan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan metode *Goal-Directed Design* sebagai berikut:

1. Membuat perbaikan tampilan *user interface* pada *website* panembangan.desa.id dengan menerapkan metode *Goal-Directed Design (GDD)*.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna terhadap desain *user interface* pada *website* Desa Panembangan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan diperoleh pada penelitian ini yaitu membuat rekomendasi desain ulang *user interface* pada *website* Desa Panembangan yang didasarkan pada data kebutuhan pengguna untuk memudahkan pengguna dalam mengakses *website* Desa Panembangan, seperti:

1. Memudahkan pengguna dalam menggunakan *website* Desa Panembangan
2. Memberikan perbaikan desain *user interface* pada *website* Desa Panembangan.