

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Website merupakan sebuah tampilan digital yang merupakan kumpulan halaman web yang saling berhubungan satu sama lain [1]. *Website* berfungsi untuk menyampaikan informasi, menyediakan layanan, dan memfasilitasi interaksi secara *online*. Bagi organisasi atau pemerintah, *website* sangat berguna dalam meningkatkan aksesibilitas, transparansi, serta efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yang memanfaatkan *website* sebagai sarana penyampaian informasi. *Website* merupakan platform yang memiliki tanggung jawab dan peran yang penting dalam hal mengakses informasi, mengajukan permohonan, dan melakukan proses administrasi terkait kependudukan seperti mencatat data kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian.

Hasil kuesioner sebuah survey “Penilaian User Interface dan User Experience *Website* Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende” pada tahun 2023 menunjukkan bahwa *website* ini belum mencapai potensi maksimalnya. Masalah yang paling utama adalah *website* tersebut tidak kelihatan menarik sehingga mengakibatkan pengalaman pengguna yang buruk. Hasil evaluasi kuesioner menunjukkan nilai negatif pada aspek *user experience*, khususnya aspek hedonis, yang mengindikasikan ketidakpuasan dan ketidaktertarikan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan desain antarmuka pengguna (UI) diperlukan untuk meningkatkan pengalaman mereka.

Usability Testing adalah salah satu pendekatan yang diterapkan untuk mengidentifikasi masalah-masalah User Interface (UI) [2]. Metode ini bermanfaat karena membantu mengungkapkan berbagai masalah terkait elemen-elemen *UI* di situs web, seperti kesulitan navigasi atau elemen yang membingungkan. Kesalahan yang ditemukan dapat diminimalisir atau bahkan

dihilangkan dengan melakukan perbaikan desain, seperti menyederhanakan antarmuka atau memperjelas instruksi[3].

Penelitian ini akan memfokuskan pada upaya meningkatkan kualitas *website* Disdukcapil Kabupaten Ende terutama meningkatkan kejelasan, keterbacaan, dan kemudahan navigasi situs web agar nilai dari aspek hedonis semakin meningkat. Data yang telah didapatkan dari kuesioner dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) akan digunakan untuk menganalisis permasalahan dan sebagai acuan untuk menghasilkan suatu rekomendasi maupun suatu landasan perbaikan desain antarmuka yang lebih baik. Hasil penelitian “Analisa dan Perancangan Ulang Antarmuka *Website* Disdukcapil Kabupaten Ende Menggunakan *User Centered Design*” ini tidak hanya akan membantu meningkatkan layanan publik melalui situs web Disdukcapil, tetapi juga akan memberikan kontribusi kepada pengembangan literatur kepada masyarakat tentang peran *usability* dalam konteks layanan publik secara umum.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, rumusan permasalahan ini ialah :
“Bagaimana cara menganalisis dan merancang ulang antarmuka pengguna (UI) dengan lebih baik menggunakan metode *User Centered Design* untuk meningkatkan nilai usabilitas (*effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*) *website* Disdukcapil Kabupaten Ende?”

C. Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini difokuskan pada wilayah Kabupaten Ende dan *Website* Disdukcapil Kabupaten Ende
2. Penelitian ini hanya mencakup perancangan ulang antarmuka situs web Disdukcapil Kabupaten Ende

3. Fokus penelitian hanya pada aspek usability, yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*
4. Penelitian ini tidak membahas masalah teknis atau infrastruktur situs web.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :
“Menganalisa masalah UI dan merancang ulang antarmuka situs web Disdukcapil Kabupaten Ende untuk meningkatkan nilai usabilitas (*effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*) pengguna.”

E. Metode Penelitian

Metode penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses perancangan ulang yang akan dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi studi literatur, tahapan *User Centered Design* (UCD) dan juga penulisan laporan. Berikut penjelasan lengkap mengenai metode penelitian yang digunakan :

1. Studi Literatur

Untuk menunjang penelitian ini, studi literatur dilakukan dengan mengkaji penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Hal ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman terkait materi-materi yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Dalam proses ini, teori-teori yang mendasari penelitian juga dipelajari untuk mendukung penulisan skripsi yang berjudul “Analisa dan Perancangan Ulang Antarmuka Website Disdukcapil Kabupaten Ende Menggunakan Usability Testing.” Sumber-sumber teori ini diperoleh tidak hanya dari penelitian sebelumnya, tetapi juga dari berbagai referensi di internet dan jurnal yang terkait dengan topik ini.

2. Menentukan Konteks Pengguna

Tahap ini merupakan proses identifikasi pengguna situs web Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Proses identifikasi ini dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada sekitar 10 Masyarakat Kabupaten Ende yang pernah menggunakan situs web ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Dengan demikian, tujuan utama dari kuesioner ini adalah untuk menentukan kebutuhan perbaikan pada situs web Disdukcapil.

3. Menentukan Klasifikasi Kebutuhan

Tahap ini merupakan lanjutan dari tahapan sebelumnya dengan fokus kepada proses identifikasi kebutuhan pengguna, baik kebutuhan yang berkaitan dengan fungsional maupun non-fungsional. Proses identifikasi dilakukan melalui proses wawancara dengan sekitar 5 masyarakat Kabupaten Ende yang telah mengunjungi dan menggunakan situs web Disdukcapil. Wawancara ini terdiri dari 8 pertanyaan umum mengenai fungsionalitas dan tampilan situs web. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait penggunaan situs web Disdukcapil Kabupaten Ende.

4. Melakukan Perancangan Desain

Setelah mengidentifikasi konteks pengguna dan klasifikasi pengguna, ditemukan bahwa situs web ini memerlukan perbaikan pada tampilan dan fungsionalitasnya. Langkah selanjutnya adalah perancangan desain. Tahap ini merupakan wujud nyata dari hasil kuesioner dan wawancara sebelumnya. Pada tahap ini, ide-ide yang telah diperoleh diubah menjadi solusi yang dapat diimplementasikan. Proses desain dilakukan dengan menggunakan salah satu alat desain yaitu *Figma*. Selain proses mendesain, pembuatan *front-end* juga akan dibuat agar hasil perbaikan terlihat lebih nyata bagi pengguna.

5. Mengevaluasi Hasil Desain

Tahap evaluasi ini mencakup proses penting di mana desain yang telah dibuat pada tahap sebelumnya dievaluasi lebih lanjut secara cermat. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk memastikan kesesuaian desain dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh para pengguna, serta untuk menilai sejauh mana desain dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi. Dengan demikian, evaluasi menjadi landasan penting untuk memastikan jika desain yang dihasilkan benar-benar responsif terhadap kebutuhan pengguna. Proses Evaluasi ini dilakukan kembali dengan menggunakan kuesioner berdasarkan User Experience Questionnaire (UEQ) dan wawancara sama seperti sebelumnya, dengan harapan mendapatkan nilai yang optimal dari hasil tersebut.

6. Penulisan Laporan

Tahap ini merupakan tahap yang menandai akhir dari seluruh rangkaian proses, di mana segala prosedur selesai dilaksanakan. Hasil yang diperoleh beserta setiap tahapan dari proses tersebut di kemas dan dibuat ke dalam sebuah laporan agar bisa memenuhi keperluan dari penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan tugas akhir ini dengan judul “Analisa Dan Perancangan Ulang Antarmuka *Website* Disdukcapil Kabupaten Ende Dengan Menggunakan User Centered Design” mencakup enam bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, Batasan-batasan penelitian, tujuan dari penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan laporan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan rangkuman penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III : LANDASAN TEORI

Bab ini memiliki penjelasan dan uraian tentang teori-teori yang menjadi landasan dalam proses pengujian dan perancangan antarmuka. Bab ini berisikan pengertian dari Usability Testing, User Interface (UI), User Experience (UX), User Experience Questionnaire (UEQ), User Centered Design (UCD) dan A/B Testing.

BAB IV : ANALISIS DAN DESAIN WEB

Bab ini berisikan analisis tentang analisis pengguna, analisis alat yang digunakan dan juga perancangan prototipe.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang hasil perancangan prototipe dan hasil pengujian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan akhir yang didapat dari penelitian ini dan berisikan saran kepada pengembangan penelitian ini selanjutnya.