

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital, terutama internet telah mengalami pertumbuhan pesat. Menurut data dari *International Telecommunication Union (ITU)*, pengguna internet global meningkat dari 4,9 miliar pada 2021 menjadi 5,5 miliar pada 2024, mencapai 68% dari populasi dunia [1]. Kemajuan ini mempengaruhi banyak aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik melalui *E-government* yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Berdasarkan survei PBB (*UN E-Government Survey*), peringkat Indonesia dalam *E-Government Development Index (EGDI)* meningkat dari posisi 77 pada 2022 menjadi 64 pada 2024, menunjukkan peningkatan kemajuan dalam adopsi teknologi digital oleh pemerintah [2]. Salah satu bentuk kemajuan adopsi teknologi digital adalah dengan keberadaan situs website pemerintah daerah sebagai sarana komunikasi dan informasi bagi masyarakat.

Website Pemerintah daerah, seperti website Pemerintah Kabupaten Ende endekab.go.id merupakan salah satu wujud implementasi Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 yang menargetkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas melalui teknologi informasi [3]. Namun, meskipun telah ada kemajuan, website Pemerintah Kabupaten Ende masih menghadapi beberapa kendala yang signifikan dalam hal kebutuhan dan pengalaman pengguna. Berdasarkan data dari similarweb.com pada periode terakhir yang tersedia (Oktober 2024), website ini menunjukkan permasalahan dengan bounce rate tinggi (64,83%) dan rata-rata durasi kunjungan singkat (34 detik) dari total 4.772 kunjungan dengan 1,41 halaman per sesi [4]. Statistik ini menunjukkan bahwa interaksi pengguna dengan website sangat rendah yang menandakan bahwa pengguna tidak tertarik untuk mengeksplorasi lebih jauh informasi yang disajikan. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan pada elemen UI/UX yang dapat mempengaruhi kebutuhan dan pengalaman pengguna.

Desain UI/UX merupakan elemen penting dalam pengembangan produk digital, terutama website, karena secara signifikan mempengaruhi kemajuan dan performanya. Implementasi UI/UX tidak hanya membuat tampilan website lebih menarik, tetapi juga

mempermudah navigasi, sehingga memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik [5]. *User Interface* (UI) dalam hal ini berkaitan dengan tampilan website seperti *button*, teks, gambar, warna, *fields* dan semua item yang dapat berinteraksi dengan pengguna, [6] sedangkan *User Experience* (UX) mencakup seluruh proses yang dilalui pengguna saat berinteraksi dengan sistem dan bagaimana sistem dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna [7]. Untuk perancangan ulang UI/UX website Kabupaten Ende, metode *Design Thinking* dan *User Experience Questionnaire* dipilih sebagai pendekatan yang efektif dalam menganalisis dan meningkatkan kualitas UI/UX. Metode *Design Thinking*, menurut David Kelley dan Tim Brown adalah metode yang berpusat kepada pengguna untuk memahami kebutuhan mereka serta mencari solusi baru dan inovatif dari masalah yang ada dengan melalui 5 tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing* [8] [9] [10]. Sementara itu, UEQ adalah alat uji data yang menggunakan kuesioner untuk mengevaluasi UX, terdiri dari 26 item yang dinilai berdasarkan 6 dimensi pengalaman pengguna, yaitu *efisiensi*, *kejelasan*, *kehandalan*, *stimulasi*, *kebaruan*, dan *daya tarik* [11], [12]. Kombinasi kedua metode ini diharapkan dapat menghasilkan solusi perancangan ulang desain yang efektif, *user-friendly*, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna website Pemerintah Kabupaten Ende.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kedua metode ini efektif untuk memahami kebutuhan pengguna dan mengidentifikasi kelemahan UI/UX. Salah satu penelitian dengan judul "Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi Desain Website BKKBN Provinsi Sumatera Selatan dengan Metode *Design Thinking*," membuktikan efektivitas *Design Thinking* dan *System Usability Scale* (SUS) dalam memperbaiki *usability*, di mana skor SUS meningkat dari 65 menjadi 81,5 setelah melakukan perbaikan pada tampilan landing page, navigasi, dan fitur pencarian [13]. Penelitian lain dengan judul "Evaluasi Pengalaman Pengguna Website PPID Undiksha dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)," melibatkan 40 responden menemukan bahwa website PPID memiliki desain menarik, tetapi penggunaannya rendah. Aspek daya tarik, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi dinilai baik, sementara kebaruan dan kejelasan informasi perlu ditingkatkan [14].

Meskipun beberapa penelitian telah menerapkan metode *Design Thinking* dan UEQ untuk website pemerintahan, belum ada yang secara khusus meneliti website pemerintah daerah di kawasan Indonesia Timur, terutama di tingkat kabupaten dengan menggabungkan kedua metode ini. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan fokus pada karakteristik dan kebutuhan masyarakat dalam konteks website Kabupaten Ende. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang desain UI/UX dengan mengidentifikasi masalah dan kekurangan pada UI/UX website Kabupaten Ende sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh penggunaan metode *Design Thinking* dan UEQ sebagai variabel independen. Penelitian ini melibatkan responden melalui observasi, wawancara, dan kuesioner untuk memahami pengalaman dan kebutuhan pengguna. Diharapkan hasilnya dapat meningkatkan kualitas website pemerintah yang lebih sesuai dengan kebutuhan informasi dan layanan publik. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan perbaikan desain yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penulis membuat penelitian dengan judul "**Analisis UI/UX untuk Perancangan Ulang Website Pemerintahan Kabupaten Ende dengan Menggunakan Metode Desain Thinking dan User Experience Questionnaire**".

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang akan diselesaikan sebagai berikut :

1. Apa saja permasalahan dan kebutuhan pengguna yang terdapat pada *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) website Pemerintah Kabupaten Ende yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil evaluasi dengan Metode *Design Thinking* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) ?
2. Bagaimana penerapan metode *Design Thinking* dan hasil dari *User Experience Questionnaire* dapat digunakan untuk merancang ulang UI/UX website Pemerintah Kabupaten Ende agar lebih efektif, ramah pengguna, dan memenuhi kebutuhan masyarakat?
3. Bagaimana hasil evaluasi dan perbandingan menggunakan *User Experience Questionnaire* terhadap desain baru dan desain website Pemerintah Kabupaten Ende ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah yang akan ditentukan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis dan merancang ulang desain UI/UX dengan website Pemerintah Kabupaten Ende sebagai objek penelitian.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk menghasilkan solusi UI/UX yang inovatif.
3. Narasumber penelitian ini termasuk masyarakat umum, pelajar/mahasiswa dan pegawai pemerintahan.
4. Aplikasi Figma digunakan dalam pembuatan desain *low fidelity prototype* dan *high fidelity prototype*.
5. Penelitian ini hanya mencakup dari tahap perancangan desain *user interface* hingga pengujian prototype.
6. Pada penelitian ini, tahap pengujian *user experience* menggunakan *User Experience Questionnaire tools*.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan serta kebutuhan pengguna pada *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) website Pemerintah Kabupaten Ende yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *Design Thinking* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
2. Menyusun *prototype* perancangan ulang UI/UX website Pemerintah Kabupaten Ende dengan menerapkan metode *Design Thinking* dan hasil dari *User Experience Questionnaire* sehingga menciptakan desain yang lebih efektif, ramah pengguna, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Mengevaluasi hasil dari *User Experience Questionnaire* terhadap desain baru dan desain lama website Pemerintah Kabupaten Ende untuk mengukur peningkatan kualitas UI/UX setelah perancangan ulang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan rekomendasi untuk perbaikan desain website pemerintah Kabupaten Ende serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna website Kabupaten Ende.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Pengumpulan Data

Data awal akan dikumpulkan dan difokuskan untuk mempelajari masalah yang dihadapi pengguna di website Kabupaten Ende dengan dua metode utama yaitu :

1. *User Experience Questionnaire (UEQ)* :

Kuesioner UEQ akan digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna saat menggunakan website lama dengan mengukur enam dimensi UX yaitu efisiensi, kejelasan, kehandalan, stimulasi, kebaruan, dan daya tarik. Hasil dari UEQ ini akan digunakan untuk mengidentifikasi area mana saja dari website yang memerlukan perbaikan.

2. Wawancara dan observasi :

Selain melalui UEQ, wawancara dan observasi dilakukan dengan pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah spesifik yang mereka hadapi saat menggunakan website. Data ini melengkapi hasil UEQ dan membantu dalam memahami masalah UI/UX secara lebih lengkap.

3. Data awal juga dikumpulkan melalui studi literatur terhadap penelitian terdahulu dengan data yang relevan dengan penelitian ini. Studi literatur dapat berbentuk jurnal dan skripsi.

1.6.2 Pengembangan Prototype dengan *Design Thinking*

Setelah masalah dari website Kabupaten Ende telah diidentifikasi melalui analisis UEQ dan wawancara, metode *Design Thinking* akan digunakan untuk merancang ulang desain UI/UX website dengan tahapan *Design Thinking* yang meliputi :

1. *Empathize* : Tahapan ini akan mengumpulkan wawasan dari hasil analisis UEQ, wawancara, dan observasi untuk memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam.
2. *Define* : Menyusun dan mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi oleh pengguna berdasarkan hasil evaluasi website lama.
3. *Ideate* : Tahapan ini akan menghasilkan ide-ide kreatif untuk memperbaiki masalah UI/UX yang telah diidentifikasi.
4. *Prototype* : Pada tahapan ini, akan dilakukan pembuatan prototype UI/UX dengan menggunakan aplikasi seperti Figma untuk menghasilkan desain baru yang lebih efektif dan sesuai dengan hasil analisis awal.
5. *Testing* : Pengujian akan dilakukan terhadap *prototype* dengan melibatkan pengguna untuk mendapatkan umpan balik dan memastikan bahwa perancangan ulang desain memenuhi kebutuhan pengguna. Pengujian dilakukan dengan UEQ.

1.6.3 Analisis Hasil Testing

Setelah selesai dilakukan perancangan ulang UI/UX dan *prototype* telah diuji, akan dilakukan evaluasi ulang dengan menggunakan UEQ dengan tahapan evaluasi meliputi :

1. *Pengujian UEQ Akhir* : Pengguna akan diminta kembali untuk mengisi kuesioner UEQ yang sama untuk mengevaluasi pengalaman mereka terhadap desain baru.
2. *Analisis perbandingan* : Data dari UEQ awal dan UEQ akhir akan dibandingkan untuk menentukan sejauh mana perbaikan yang telah dicapai melalui perancangan ulang UI/UX . Dengan hasil kedua pengujian ini akan memberikan gambaran apakah desain baru lebih efektif dan ramah pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memuat uraian yang jelas dan terstruktur untuk tiap-tiap bab. Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I penelitian ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II penelitian ini menguraikan teori-teori dasar, konsep dan studi literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian, alur penelitian atau prosedur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan untuk penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan tentang proses pengimplementasian metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab V merangkum hasil penelitian dengan memberikan kesimpulan mengenai efektivitas desain UI/UX baru.