

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan lembaga penegak hukum. Transformasi digital menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efektivitas, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi berbasis web memungkinkan instansi pemerintah menyediakan layanan informasi yang dapat diakses secara real-time, fleksibel, dan lintas platform, sehingga mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses, kebutuhan akan sistem informasi berbasis web menjadi semakin penting, termasuk pada layanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). SPKT merupakan garda terdepan kepolisian dalam memberikan pelayanan awal kepada masyarakat, seperti penerimaan laporan, pengaduan, serta permohonan layanan kepolisian lainnya. Oleh karena itu, ketersediaan informasi layanan yang jelas dan mudah dipahami menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan di SPKT.

SPKT Polda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) telah menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, namun dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi layanan secara digital. Informasi mengenai jenis layanan, alur pengurusan, serta persyaratan berkas belum sepenuhnya disajikan secara terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur layanan yang tersedia, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam mempersiapkan dokumen, keterlambatan proses pelayanan, serta meningkatnya pertanyaan langsung kepada petugas SPKT.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penyediaan website informasi

layanan SPKT tidak hanya membutuhkan kelengkapan informasi, tetapi juga perlu dirancang dengan memperhatikan aspek antarmuka dan pengalaman pengguna *User Interface* dan *User Interface* (UI/UX). Perancangan UI/UX yang baik mampu membantu pengguna dalam menemukan informasi secara cepat, memahami alur layanan dengan jelas, serta menggunakan website secara efisien tanpa kebingungan. Dengan demikian, perancangan UI/UX menjadi elemen penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan informasi pada SPKT Polda DIY.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu perancangan UI/UX pada website informasi layanan SPKT Polda DIY yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Metode Design Thinking dipilih karena menekankan pendekatan yang berpusat pada pengguna melalui tahapan empati, perumusan masalah, pengembangan ide, pembuatan prototipe, dan pengujian. Melalui penerapan metode ini, diharapkan website informasi layanan SPKT Polda DIY yang dirancang mampu menyajikan informasi secara jelas, mudah dipahami, serta memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini berfokus pada perancangan antarmuka pengguna (*user interface*) serta peningkatan pengalaman pengguna (*User Interface*) pada website informasi layanan SPKT.

1. Bagaimana perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) pada website informasi layanan SPKT Polda Daerah Istimewa Yogyakarta yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode Design Thinking?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) website informasi layanan SPKT Polda Daerah Istimewa

Yogyakarta.

2. Website yang dirancang hanya mencakup penyajian informasi layanan, seperti jenis layanan, alur pengurusan, dan persyaratan berkas, tanpa mencakup fitur transaksi atau pendaftaran layanan secara daring.
3. Pengujian usability dilakukan kepada pengguna yang mewakili Masyarakat sebagai pengguna layanan SPKT.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini Adalah merancang antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) pada website informasi layanan SPKT Polda Daerah Istimewa Yogyakarta yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode Design Thinking.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini Adalah :

1. Bagi pengguna (Masyarakat)
Memberikan kemudahan dalam memahami informasi layanan SPKT melalui tampilan yang lebih terstruktur dan mudah diakses, sehingga proses pengurusan dengan lebih tepat.
2. Bagi SPKT
Membantu meningkatkan efektivitas pelayanan dengan menyediakan informasi yang lebih jelas dan sistematis, serta mengurangi kesalahan berkas yang sering terjadi saat Masyarakat mengurus layanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisi sistematika penulisan skripsi yang memuat uraian secara garis besar isi skripsi untuk tiap-tiap bab. Peneliti harus dapat mendeskripsikan (menggambar) apa saja isi masing-masing Bab yang akan disusun. Jelaskan secara singkat isi dari bab I, bab II, bab III, bab IV, dan bab V.

Contoh :

BAB I PENDAHULUAN, berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, ...

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan,

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, analisis masalah, solusi yang ditawarkan, rancangan, ...

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini merupakan tahapan yang penulis lakukan dalam mengembangkan aplikasi, testing hingga penerapan aplikasi di objek penelitian, ...

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian, ...

