

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan publik berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat [1]. Salah satu implementasinya adalah sistem perizinan berbasis web yang memungkinkan proses pengajuan dilakukan secara daring. Website SIDERING (Sistem Perizinan Daring Kabupaten Magelang) menjadi sarana utama pelayanan perizinan elektronik di Kabupaten Magelang. Dalam layanan digital, kualitas sistem tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kemudahan dan kenyamanan penggunaan melalui aspek User Interface (UI) dan User Experience (UX) [2].

Berdasarkan hasil observasi penggunaan website SIDERING, ditemukan permasalahan pada tahap awal interaksi pengguna. Website hanya menyediakan fitur login tanpa mekanisme pendaftaran akun secara langsung sehingga proses registrasi dilakukan melalui aplikasi terpisah. Kondisi ini menyebabkan alur layanan tidak terintegrasi dalam satu platform dan berpotensi membingungkan pengguna. Selain itu, mekanisme login menggunakan nomor telepon dan password yang dalam implementasinya mengalami perubahan tanpa informasi yang jelas kepada pengguna, sehingga menimbulkan ketidakstabilan akses ke sistem.

Permasalahan lain ditemukan pada penyajian informasi persyaratan pengajuan perizinan. Informasi mengenai dokumen yang harus dipersiapkan serta ketentuan teknis unggah dokumen disajikan bersamaan dengan proses pengajuan. Pengguna baru mengetahui persyaratan setelah memasuki tahap pengajuan sehingga belum memiliki gambaran awal mengenai dokumen yang harus disiapkan. Penyajian informasi yang tidak dipisahkan ini berpotensi menimbulkan kebingungan dan kurangnya kesiapan pengguna sebelum memulai proses pengajuan izin.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna pada website SIDERING belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek integrasi akses akun dan kejelasan informasi layanan. Sebagai sistem layanan publik digital, diperlukan perancangan alur sistem yang terstruktur dan terintegrasi guna meningkatkan efektivitas interaksi pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan perancangan ulang antarmuka dan alur sistem menggunakan metode Design Thinking yang diawali dengan identifikasi kebutuhan pengguna melalui penyusunan user persona sebagai representasi karakteristik pengguna layanan [3]. Proses perancangan menghasilkan prototype interaktif sebagai simulasi sistem usulan yang kemudian dievaluasi secara kuantitatif menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna sebagai dasar analisis peningkatan layanan digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi antarmuka dan pengalaman pengguna pada fitur registrasi akun, login, dan informasi persyaratan website SIDERING berdasarkan hasil observasi?
2. Bagaimana penerapan metode Design Thinking dalam merancang ulang fitur registrasi akun, login berbasis NIK, dan halaman informasi persyaratan?
3. Bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna terhadap desain ulang prototype menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat dilakukan dengan jelas dan fokus, maka batasan penelitian ini meliputi:

1. Penelitian berfokus pada perancangan ulang (redesign) fitur registrasi akun, login berbasis NIK dan password, serta penyediaan informasi persyaratan sebelum proses pengajuan perizinan pada website SIDERING Kabupaten

Magelang.

2. Prototype yang dikembangkan mencakup alur lengkap hingga tahap pengajuan dan pemantauan status perizinan, namun hanya sebatas kebutuhan simulasi dan pengujian pengalaman pengguna.
3. Penelitian berfokus pada perancangan prototype sistem dan pengujian pengalaman pengguna. Implementasi backend dan integrasi basis data tidak dibahas karena penelitian difokuskan pada perancangan arsitektur alur sistem sebagai tahap awal pengembangan.
4. Identifikasi permasalahan awal dilakukan melalui observasi pengguna website tanpa wawancara maupun penyebaran kuesioner pada tahap awal.
5. Evaluasi pengalaman pengguna dilakukan setelah proses perancangan ulang menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi permasalahan pengalaman pengguna pada fitur registrasi akun, login, dan informasi persyaratan website SIDERING berdasarkan hasil observasi.
2. Menerapkan metode Design Thinking dalam merancang ulang fitur registrasi akun, login berbasis NIK, dan halaman informasi persyaratan sebelum pengajuan perizinan.
3. Mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna terhadap hasil rancangan ulang prototype menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis untuk pemerintah daerah, serta kontribusi untuk pengembangan sistem digital di masa depan. Berikut manfaat secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi dalam pengembangan kajian di bidang User Interface dan User Experience, khususnya pada sistem layanan publik berbasis web. Penelitian ini memperkuat penerapan metode Design Thinking sebagai pendekatan human-centered design dalam perancangan sistem pemerintahan digital. Selain itu, penelitian ini juga menambah referensi akademik mengenai penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai instrumen evaluasi pengalaman pengguna pada sistem layanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan desain pada website **SIDERING** Kabupaten Magelang, khususnya pada tahap awal interaksi pengguna. Prototype yang dihasilkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang sistem dalam meningkatkan kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi layanan. Dengan perbaikan desain tersebut, diharapkan pengalaman pengguna meningkat, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan perizinan secara lebih efektif dan nyaman.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, memuat teori-teori yang mendukung penelitian, meliputi konsep User Experience, Design Thinking, dan User Experience Questionnaire (UEQ).

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan tahapan penelitian menggunakan metode Design Thinking serta teknik pengumpulan dan analisis data menggunakan UEQ.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, menyajikan hasil perancangan prototipe serta evaluasi pengalaman pengguna berdasarkan analisis UEQ.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem dan penelitian selanjutnya.