

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur sudah beroperasi sejak tahun 2007 sebagai media informasi publik. Namun berdasarkan evaluasi awal menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) terhadap 30 responden, sebanyak 66,7% responden memberikan skor *usability* di bawah 50 yang termasuk kategori *Not Acceptable*. Selain itu, hasil rata-rata skor SUS memperoleh nilai sebesar 41,42 dengan *adjective rating Poor*. Beberapa aspek pada tampilan antarmuka yang masih perlu ditingkatkan meliputi tata letak yang kurang terstruktur, dominasi warna tertentu, kombinasi warna yang kurang serasi, tampilan yang belum optimal pada perangkat mobile, serta kontras warna teks dan latar belakang yang kurang mendukung keterbacaan. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi aspek estetika, tetapi juga berdampak langsung pada minat dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses informasi. Apabila permasalahan ini tidak segera diperbaiki, maka efektivitas penyampaian informasi publik dapat menurun dan tujuan transparansi pemerintah melalui media digital menjadi kurang optimal.

Dalam upaya meningkatkan kualitas antarmuka pengguna, penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* karena metode ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna serta menghasilkan solusi yang inovatif melalui proses bertahap. *Design Thinking* memungkinkan peneliti untuk menempatkan pengguna sebagai pusat dalam proses perancangan, sehingga hasil desain yang diperoleh dapat lebih relevan, mudah digunakan, dan memberikan pengalaman yang lebih baik. Pendekatan ini juga menekankan pada proses *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* yang membantu menemukan masalah sebenarnya serta menghasilkan solusi yang tepat berdasarkan masukan langsung dari pengguna. Dibandingkan dengan metode lainnya, *Design Thinking* memiliki keunggulan karena lebih fleksibel, kolaboratif, dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan pengguna. Menurut Jakob Nielsen (1993) dalam bukunya

Usability Engineering, keberhasilan suatu sistem sangat bergantung pada sejauh mana proses perancangan melibatkan pengguna dalam evaluasi dan perbaikan desain secara bertahap untuk mencapai tingkat kegunaan (*usability*) yang tinggi [1]. Selain itu, Michael Lewrick, Patrick Link, dan Larry Leifer dalam *The Design Thinking Toolbox* (2020) menjelaskan bahwa *Design Thinking* merupakan pendekatan yang berfokus pada pemahaman kebutuhan pengguna dalam menghasilkan solusi inovatif melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Prinsip tersebut sejalan dengan pendekatan penelitian ini yang menempatkan pengguna sebagai pusat utama dalam setiap tahap pengembangan desain.

Hingga saat ini, belum ada evaluasi *usability* secara terukur terhadap Website Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur yang melibatkan pengguna secara langsung sebagai responden penelitian. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode evaluasi yang mampu mengukur tingkat *usability* secara objektif dan sistematis sebagai dasar dalam proses perbaikan antarmuka. Untuk memperoleh pengukuran yang objektif tersebut, penelitian ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) sebagai pendukung untuk mengukur pengalaman pengguna secara objektif. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi dan optimasi tampilan antarmuka website Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur dengan pendekatan *Design Thinking*, sehingga hasil desain yang diperoleh lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya menghasilkan rekomendasi desain, tetapi juga menjadi dasar pertimbangan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan informasi publik berbasis digital di lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur. Penelitian ini akan menekankan pemahaman mendalam terhadap pengguna, identifikasi masalah utama, dan penyempurnaan desain secara bertahap berdasarkan masukan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini:
 “Bagaimana penerapan metode *Design Thinking* dalam melakukan evaluasi dan optimasi tampilan antarmuka website Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur

agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna?"

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada evaluasi dan optimasi tampilan antarmuka (*user interface*) website Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur dengan pendekatan *Design Thinking*.
2. Penelitian ini hanya mencakup tampilan, tanpa melakukan perubahan pada sistem manajemen konten yang sudah ada.
3. Perancangan dilakukan menggunakan bahasa pemrograman HTML, CSS, dan JavaScript, dengan Bootstrap sebagai Framework CSS.
4. Proses desain antarmuka dilakukan menggunakan Figma sebagai alat bantu perancangan, Visual Studio Code sebagai teks editor, dan Google Chrome sebagai web browser untuk pengujian tampilan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi *User Interface* website Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur berdasarkan kebutuhan dan pengalaman pengguna menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Merancang dan mengoptimalkan *User Interface* website Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur menggunakan pendekatan *Design Thinking*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada website instansi pemerintahan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi antarmuka

website menggunakan pendekatan *Design Thinking*, terutama dalam konteks layanan informasi publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur

- 1) Memberikan rekomendasi perbaikan tampilan antarmuka website berbasis hasil evaluasi dan kebutuhan pengguna.
- 2) Membantu meningkatkan kualitas penyampaian informasi publik melalui tampilan website yang lebih mudah dipahami, responsif, dan nyaman diakses.
- 3) Mendukung peningkatan citra profesionalitas dan kredibilitas pemerintah melalui website yang lebih modern.

b. Bagi pengguna website

- 1) Memberikan pengalaman penggunaan website yang lebih mudah digunakan dan nyaman diakses di berbagai perangkat.
- 2) Membantu pengguna memperoleh informasi secara lebih efektif karena tampilan antarmuka yang lebih terstruktur, jelas, dan konsisten.

c. Bagi peneliti selanjutnya

- 1) Menjadi acuan atau dasar untuk penelitian yang berkaitan dengan evaluasi UI/UX, perancangan website pemerintah, atau penerapan metode *Design Thinking* pada pengembangan sistem informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun sesuai dengan ketentuan penulisan yang berlaku. Penelitian ini dibagi ke dalam beberapa bab berdasarkan pokok-pokok permasalahan yang akan diuraikan. Adapun sistematika dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi studi literatur yang relevan dengan topik penelitian, dasar-dasar teori yang berkaitan dengan *User Interface*, *User Experience*, *usability*, metode *Design Thinking* dan *System Usability Scale* (SUS), serta konsep website dan teknologi pendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan mengenai objek dan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, metode evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS), tahapan penelitian, serta proses perancangan dan optimasi tampilan antarmuka website menggunakan pendekatan *Design Thinking*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil evaluasi *usability* website berdasarkan penilaian pengguna, perancangan ulang tampilan website, serta implementasi desain.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut di masa mendatang.

