

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

User Interface dan *User Experience* merupakan aspek penting yang menentukan kualitas sebuah *website* karena berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam memahami informasi dan berinteraksi dengan sistem. Dalam konteks layanan publik, *website* instansi pemerintahan harus mampu menyajikan informasi dengan jelas, terstruktur, dan mudah diakses oleh masyarakat. Menurut Garrett (2011), kualitas UI dan UX memengaruhi persepsi, kemudahan interaksi, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem digital. Dengan demikian, desain antarmuka berperan penting dalam mendukung keterbacaan, navigasi, dan aksesibilitas pada layanan daring.

Website Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau merupakan sarana penyampaian berita, dokumen kebijakan, informasi kelembagaan, serta layanan pengaduan masyarakat. Pemanfaatan *website* sangat bergantung pada kemudahan pengguna dalam menavigasi halaman dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Nielsen (1993) menjelaskan bahwa ketidakkonsistenan struktur informasi, tata letak yang tidak jelas, serta masalah keterbacaan dapat berdampak pada rendahnya efektivitas penggunaan *website*. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kualitas desain *website* guna memastikan bahwa fungsi penyampaian informasi publik dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Firdaus selaku perwakilan staf pengelola *website*, diperoleh informasi bahwa instansi memiliki rencana untuk mengembangkan beberapa fitur baru guna mendukung peningkatan pelayanan publik. Agar pengembangan fitur tersebut dapat berjalan dengan baik, diperlukan rancangan antarmuka yang mampu mengakomodasi kebutuhan baru tanpa mengurangi kemudahan penggunaan *website*. Namun, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa *website* yang digunakan saat ini masih memiliki beberapa permasalahan pada aspek penyajian informasi dan tampilan antarmuka. Menurut Bapak Firdaus, struktur informasi pada *website* belum tersusun dengan baik, pengelompokan informasi dan kategori belum jelas, serta tampilan layanan

pengaduan masih terlihat sederhana sehingga belum memberikan kesan sebagai layanan publik yang profesional. Kondisi tersebut dinilai dapat menyulitkan masyarakat dalam mencari informasi maupun menggunakan layanan yang tersedia.

Temuan tersebut diperkuat melalui observasi awal menggunakan metode *Task-Based Usability Testing* yang melibatkan lima responden, terdiri atas dua pengguna internal dan tiga pengguna eksternal. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh responden berhasil menyelesaikan setiap task dengan tingkat keberhasilan sebesar 100%. Meskipun demikian, pengguna masih memberikan berbagai masukan terkait aspek *usability*. Beberapa permasalahan yang ditemukan meliputi struktur informasi pada halaman profil yang belum sederhana, tipografi yang belum konsisten, penyajian dokumen publik yang belum terorganisasi dengan baik, informasi pada halaman beranda yang terlalu padat, tampilan galeri yang belum memiliki keterangan maupun pengelompokan yang jelas, serta tampilan layanan pengaduan yang masih sederhana dan perlu dibuat lebih profesional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama *website* bukan terletak pada fungsi sistem, melainkan pada aspek kemudahan memahami informasi, navigasi, penyajian konten, dan kualitas tampilan antarmuka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal tersebut, dapat disimpulkan bahwa *website* Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau masih memerlukan perbaikan pada aspek struktur informasi, navigasi, penyajian konten, serta tampilan visual agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan pendekatan *User Centered Design* (ISO 9241-210, 2019) dalam proses perancangan ulang antarmuka *website*. Pendekatan ini dipilih karena melibatkan pengguna dan pemangku kepentingan selama proses perancangan, sehingga rancangan yang dihasilkan tidak hanya memiliki tampilan yang lebih profesional, tetapi juga mampu meningkatkan kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi, mengakses layanan publik, serta mendukung kebutuhan pengembangan *website* di masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan desain ulang *website* Dinas Satpol PP Provinsi Riau yang lebih terstruktur, lebih mudah digunakan, dan mampu mendukung kebutuhan pelayanan yang terus berkembang. Rancangan yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan kualitas tampilan visual, konsistensi

tampilan, penyampaian informasi, serta membantu pengelola dalam mengelola konten. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penerapan prinsip *User Centered Design* dalam pengembangan *website* pemerintahan lainnya sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik digital.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, struktur informasi, navigasi, dan tata letak konten pada *website* Dinas Satpol PP Provinsi Riau belum tersusun secara optimal, sehingga menghambat kemudahan pengguna masyarakat dalam menemukan informasi layanan publik.
2. Desain UI/UX *website* perlu dirancang ulang untuk memperbaiki penyajian informasi dan kualitas visual antarmuka agar dapat meningkatkan *usability* serta kenyamanan interaksi bagi pengguna eksternal maupun internal.
3. Pendekatan *User Centered Design* digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, menghasilkan rancangan tata letak baru, dan mengevaluasi solusi antarmuka tersebut untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaannya.

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek desain antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada *website* Dinas Satpol PP Provinsi Riau.
2. Ruang lingkup *perancangan* dibatasi pada halaman-halaman yang terkait langsung dengan permasalahan penggunaan yang ditemukan, yaitu Beranda, Profil, Dokumen, Galeri, dan Form Pengaduan.
3. Pengguna yang menjadi fokus penelitian terdiri dari dua kategori utama, yaitu masyarakat sebagai pengguna eksternal dan pegawai internal Satpol PP sebagai pengelola *website*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari proyek akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi permasalahan utama pada tampilan, struktur informasi, dan tampilan visual *website* Dinas Satpol PP Provinsi Riau berdasarkan pengalaman pengguna internal dan eksternal.
2. Merancang ulang antarmuka *website* agar lebih mudah dipahami, lebih nyaman diakses, dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan dari rancangan antarmuka baru dengan menggunakan pendekatan *Task-Based Usability Testing* dan *Single Ease Question*.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman penggunaan *website* yang lebih mudah, nyaman, dan jelas, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan pengaduan Satpol PP Provinsi Riau.
2. Membantu Dinas Satpol PP Provinsi Riau memahami kebutuhan serta kendala pengguna secara lebih mendalam, sehingga hasil *perancangan* dapat menjadi dasar peningkatan kualitas tampilan, struktur informasi, dan layanan digital instansi.
3. Membantu menyediakan pedoman tata letak dan *UI Guidelines* sebagai acuan bagi tim pengembang instansi dalam proses implementasi dan pembaruan fitur *website* di masa mendatang.