

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman ini, kita telah memasuki zaman dimana teknologi informasi sangat berkembang pesat serta manfaatnya semakin menyesuaikan kebutuhan dan kegiatan-kegiatan manusia. Bahkan kebutuhan data dan informasi hampir sama pentingnya dengan kebutuhan sandang, pangan, dan papan menurut (Amar, 2018). Semua hal itu bisa kita rasakan jika kita terhubung dengan internet (*interconnected network*) yang membuat kemudahan kita dalam melakukan pencarian data dan informasi, serta dapat dengan cepat dan efektif diperoleh maupun tersebar. Semuanya dapat dilakukan tanpa ada batasan ruang dan waktu. Dari berbagai banyak media yang terhubung dengan internet, salah satunya ialah *website*. *Website* sendiri memiliki fungsi untuk sarana penyampaian informasi yang dibutuhkan *user*, serta *website* juga dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Hal tersebut semakin menambah popularitas penggunaan *website*. Namun seiring perkembangannya, *website* harus menyesuaikan tampilannya karena kepentingan manusia terus berubah seiring dengan tren yang ada, pengguna internet lebih cenderung tertarik dengan tampilan suatu *website* yang disesuaikan oleh minatnya (Indahsari & Setyati, 2012). Meskipun suatu *website* memberikan informasi yang cukup berguna bagi pengguna, tetapi tampilan *website* tersebut tidak menarik yang mengakibatkan pengguna menjadi kesulitan dalam menemukan informasi atau menjadi malas melakukan eksplorasi terhadap *website* tersebut, sehingga informasi yang ada menjadi sia-sia atau tidak tersampaikan sama sekali.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia selanjutnya disebut Setjen DPD RI ialah sebuah lembaga yang bertanggung jawab dibawah pimpinan DPD RI, yang mempunyai tujuan yaitu menjadi sistem pendukung administrasi pelaksanaan tugas dan wewenang DPD RI. Dalam melaksanakan tugas sebagai lembaga negara Setjen DPD RI wajib menjalankan Undang-undang sebagaimana mestinya, salah satunya Undang-

undang Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008. Karena hal tersebut Setjen DPD RI diharuskan untuk memenuhi kriteria informasi sesuai yang didefinisikan pada Pasal 1 Ayat 2 yaitu informasi publik adalah informasi yang telah dihasilkan, dikelola, disimpan, dan diterima oleh suatu lembaga publik agar dapat diperoleh masyarakat yang bertujuan untuk menciptakan pengoptimalan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan upaya dalam proses pengembangan masyarakat informasi yang dapat bersifat elektronik maupun nonelektronik.

Setjen DPD RI telah memiliki *website* yang bernama Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi selanjutnya disebut PPID yang memiliki fungsi sebagai pusat pengumpulan, penataan, dan penyimpanan informasi publik dari keseluruhan unit-unit kerja yang ada di lingkungan Setjen DPD RI yang telah diatur pada UU diatas. Berdasarkan hasil observasi di lingkungan Setjen DPD RI *website* PPID belum pernah dilakukannya evaluasi terkait pengalaman pengguna. Maka dari itu dilakukannya penyebaran kuesioner kepada pengunjung *website* PPID untuk memvalidasi permasalahan *website* yang masih memiliki kekurangan yaitu tidak *user friendly* yang mengakibatkan pengguna kebingungan dalam mengajukan permohonan dokumen maupun pencarian dokumentasi informasi serta tidak adanya informasi yang jelas bagaimana status permohonan dokumentasi yang pengguna ajukan, sehingga membuat dokumentasi-dokumentasi atau informasi tidak tersalurkan dengan tepat dan menjadikan Setjen DPD RI hanya sebatas menjalankan implementasi UU tanpa mengedepankan manfaat bagi masyarakat yang diakibatkan oleh *website* yang sulit untuk dipahami. Karena menurut Faisal, Al-Qous, dan Husain dalam (Nadaa Aniesiyah et al., 2018) bahwa hal yang mempengaruhi keberhasilan dari suatu sistem *e-government* salah satunya *user experience* itu sendiri. Hal tersebut disimpulkan dari hasil penyebaran kuesioner awal terkait pengalaman pengguna pada saat mengakses *website* PPID Setjen DPD RI menggunakan metode kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang menyatakan mendapati skor 48, hasil dari perhitungan penilaian skor rata-rata dan selanjutnya ditentukan dengan grade hasil penilaian. Menurut (Ependi, 2019) ada 3

perbandingan penilaian, yang pertama dilihat dari *acceptability score*, yang kedua dilihat dari *grade scale*, dan yang ketiga dari *adjective ratings*. Sementara itu *website* PPID Setjen DPD RI menghasilkan penilaian yang mengatakan *acceptability score* masih dalam rentang *not acceptable* dan hasil dari penilaian *grade scale* masih mendapatkan skor F, serta penilaian *adjective ratings* masih pada batas rentang nilai *poor*.

Berdasarkan permasalahan diatas maka dari itu diperlukannya suatu metode yang dapat menyelesaikan masalah. Metode yang dipilih ialah metode *User Centered Design* selanjutnya disebut UCD, ialah sebuah metode yang cocok untuk diterapkan pada proses *redesign website* PPID, karena metode tersebut bertujuan membuat suatu sistem *website* yang interaktif dan fokus terhadap penggunanya. Metode UCD sendiri dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, kepuasan, serta kenyamanan untuk para penggunanya, menurut ISO 9241-210 dalam (Carisfian et al., 2019). Selain itu metode UCD juga memiliki beberapa keunggulan menurut (Nickerson, 2020) terdapat 4 alasan pentingnya penggunaan metode UCD sebagai berikut:

1. Metode UCD menggunakan keterlibatan pengguna yang lebih dekat, oleh karena itu lebih mungkin memenuhi harapan dari pengguna
2. Perancangan suatu sistemnya benar-benar ditujukan untuk pengguna, sehingga diharapkan mengurangi *human error*.
3. Desainer dapat lebih dekat dengan pengguna, sehingga dapat menimbulkan empati terhadap pengguna
4. Dengan metode yang berfokus pada pengguna, maka seorang desainer dapat mengenali keragaman budaya dan nilai-nilai kemanusiaan.

Dari pernyataan tersebut tentunya sangat berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, karena *website* PPID itu sendiri memiliki tujuan untuk memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat (pengguna) yang membutuhkan sesuai dengan UU KIP Nomor 14 Tahun 2008. Selain itu peneliti ingin menonjolkan keragaman budaya dari *website*

PPID tersebut sesuai dengan motto DPD RI yaitu “Dari Daerah Untuk Indonesia”.

Pada proses evaluasi *website* melibatkan pengguna dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah menghasilkan tampilan *website* yang lebih *user friendly* serta seluruh informasi dapat tersampaikan dengan maksimal dan memenuhi *usability* yang ada pada tampilan *website* PPID Setjen DPD RI.

Dari penjelasan diatas, maka penulis dapat merancang penelitian ini dengan judul “ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE WEBSITE* PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DOKUMENTASI (PPID) PADA SEKRETARIAT JENDERAL DPD RI MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis permasalahan dari penilaian evaluasi *user experience* pada *website* PPID Setjen DPD RI?
2. Bagaimana merancang *user interface* baru pada *website* PPID Setjen DPD RI menggunakan metode *User Centered Design* (UCD)?
3. Bagaimana hasil evaluasi *usability* pada *website* PPID Setjen DPD RI menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah penulis tentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui permasalahan dari penilaian evaluasi *user experience* pada *website* PPID Setjen DPD RI

2. Melakukan perancangan ulang *user interface* pada *website* PPID Setjen DPD RI.
3. Mendapatkan hasil evaluasi yang memenuhi tingkat *usability* dari metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap *redesign user interface* sebagai rekomendasi pada *website* PPID Setjen DPD RI.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, maka penulis dapat paparkan beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Setjen DPD RI

- a. Setjen DPD RI mendapatkan *user interface* dan *user experience* yang efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan dokumentasi-dokumentasi atau informasi yang tersalurkan dengan tepat
- b. Setjen DPD RI dapat menjalankan implementasi UU serta mengedepankan manfaat bagi masyarakat dalam proses mengedepankan *e-government*.

1.4.2 Bagi Pengguna (Masyarakat)

- a. Dengan *website* yang *user friendly*, pengguna dapat dengan mudah mencari dokumentasi-dokumentasi atau informasi yang ada pada *website* PPID Setjen DPD RI.
- b. Jika informasi mudah didapat pengguna, maka *website* tersebut dapat lebih menarik masyarakat dalam mengetahui tentang Setjen DPD RI.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian kali ini sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah *website* PPID Setjen DPD RI
2. Penerapan metode *User Centered Design* (UCD) pada penelitian ini melibatkan pengguna dalam proses perancangannya.
3. Penelitian ini memiliki target pengguna yaitu orang-orang yang menggunakan atau mengoperasikan *website* PPID Setjen DPD RI.

4. Pada proses penilaian tingkat *usability* dilakukan perhitungan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).
5. Pada penelitian ini menghasilkan yaitu sebuah rekomendasi *user interface* maupun *experience* terkait *website* PPID Setjen DPD RI.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Terbangunnya tampilan baru *user interface*, serta *user experience* yang memiliki tingkat *usability* yang sesuai. Dan yang terpenting dapat memudahkan masyarakat dalam proses pencarian atau permohonan dokumentasi atau informasi yang ada pada lingkungan Setjen DPD RI, sehingga Setjen DPD RI dapat sepenuhnya menjalankan aturan sesuai Undang-undang Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008.
2. Artikel ilmiah yang akan dipublikasi di jurnal nasional mengenai analisis *user experience* dan *redesign user interface*.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, manfaat dan tujuan, ruang lingkup, dan luaran yang diharapkan dari penelitian ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab 2 ini berisikan teori-teori yang berkaitan dan menjadikan dasar dari proses penulisan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini berisikan proses-proses dalam tahapan penelitian analisis *user experience* dan *user interface* pada *website* PPID Setjen DPD RI.

BAB 4 PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini berisikan seluruh penjabaran serta penjelasan mengenai proses analisis disertai hasil perhitungan yang sebelumnya telah dilakukan pengumpulan data dan informasi, sehingga dapat diberikannya sebuah rekomendasi penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab yang terakhir ini membahas hasil dari sebuah penelitian berupa kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA