

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diterapkan untuk membantu memudahkan pekerjaan manusia dan mempermudah mendapatkan informasi. Pemanfaatan teknologi informasi bagi instansi pemerintah merupakan alat bantu yang berguna untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Teknologi Informasi saat ini telah menjadi salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat dunia, kebutuhan untuk mendapatkan informasi yang cepat telah menjalar tidak lagi hanya untuk masyarakat perkotaan tetapi telah memasuki masyarakat desa, baik sektor pemerintah maupun swasta (Amiruddin, 2020). Teknologi informasi juga adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Mukhsin, M.2020).

Di era sekarang penggunaan teknologi yang berkembang semakin pesat membuat kehidupan sehari-hari dalam mencari informasi, pekerjaan akan menjadi lebih mudah. Informasi yang dapat diakses dengan cepat dan efisien dimanapun tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Salah satunya yaitu pemanfaatan media website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) sebagai media dalam mencari informasi bagi masyarakat dan perangkat desa khususnya daerah Kabupaten Bondowoso Jawa Timur.

Kabupaten Bondowoso daerah yang berada di provinsi Jawa Timur yang berinovasi melalui penggunaan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi dengan beberapa dinas terkait dan juga KOMPAK (Kolaborasi Masyarakat dan Kesejahteraan Layanan) dan bantuan dari pihak Australia untuk mengelola secara mandiri pelayanan data penduduk desa di Bondowoso yaitu aplikasi SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) sesuai dengan peraturan Bupati nomor 50 tahun 2017. Aplikasi SAID (Sistem Administrasi

dan Informasi Desa) di Kabupaten Bondowoso adalah sebuah aplikasi yang berbasis website yang disosialisasikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bondowoso, akan tetapi website SAID (Sistem Administrasi dan Desa) ini dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Bondowoso. SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) merupakan website yang berisikan sinergitas program pemerintah Kabupaten Bondowoso. Website ini dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas seluruh desa yang berada di wilayah kabupaten Bondowoso. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber aplikasi SAID sendiri telah dikunjungi oleh visitor dari rentang bulan 1 Desember 2022 sampai dengan 28 Februari 2023 sebanyak 393 pengunjung.

Aplikasi SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) merupakan sistem informasi yang mencakup mekanisme prosedur dan pemanfaatan yang bertujuan untuk mengelola sumber daya yang ada pada seluruh desa di wilayah Kabupaten Bondowoso serta mempermudah perangkat desa dalam melakukan aktifitas yang terkait dengan administrasi desa, seperti proses permohonan pembuatan surat menyurat dan mampu mengelola secara mandiri dalam pendataan penduduk yang ada di daerah Kabupaten Bondowoso.

Aplikasi SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) ini disosialisasikan pada tahun 2017 kepada 10 desa percontohan yakni salah satunya Desa Grujungan Kecamatan Cermee, Desa Bukor Kecamatan Wringin dan Desa Ambulu Kecamatan Wringin untuk penggunaan aplikasi ini. Akan tetapi pada tahun 2020 hingga 2021 SAID (Sistem Administrasi dan Informasi) sudah disosialisasikan kepada seluruh perangkat desa yang ada di Bondowoso. Masalah yang dialami saat ini yaitu tampilan *User Interface* dan *User Experience* tampilan website terlalu monoton, fitur menu update otomatis masih belum di terapkan dan *user* masih merasa kesulitan dalam menggunakan website dari SAID (Sistem Administrasi Informasi dan Desa) apabila tidak mengikuti pelatihan dari awal, sesuai dengan hasil wawancara dengan operator desa hari Jumat tanggal 14 April 2023.

Berdasarkan dari pengambilan data kuisioner sebanyak 25 responden pada tanggal 9 Oktober 2023 dengan hasil rata rata pengukuran system usability scale dibagian fitur layanan utama SAID yaitu pengajuan data adminduk dengan hasil 50 dimana user tidak memahami dalam penggunaan website ini apabila tidak mengikuti pelatihan pengguna website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa). Dari segi tampilan website ini terlalu monoton, fitur update otomatis untuk layanan SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) sendiri masih belum di terapkan dan dari segi tata layouting yang masih belum seimbang menjadi salah satu permasalahan dalam pengembangan website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi) karena dari segi tampilan website yang kurang menarik pengguna. *User Interface* merupakan hal yang sangat penting dalam pengembangan website. *User Interface* yaitu tampilan awal yang dilihat oleh pengguna saat menggunakan suatu sistem sedangkan, *User Experience* yaitu pengalaman pengguna saat menggunakan sistem tersebut dengan tujuan pengguna mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan website tersebut. *User Interface* dan *User Experience* yang baik akan membuat pengguna ingin mengakses pada situs website tersebut. Sebaliknya apabila tampilan dari *User Interface* dan *User Experience* tidak menarik dan kesulitan bagi pengguna maka pengguna tidak akan mengakses situs website tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, solusi untuk pemecahan masalahnya yaitu melakukan analisis UI/UX pada aplikasi SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Adapun pengukuran aplikasi SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) menggunakan metode *System Usability Scale*.

Metode *Design Thinking* merupakan metode pendekatan proses design dalam memecahkan masalah yang dialami pengguna. Metode *Design Thinking* digunakan dalam penelitian karena metode ini mampu untuk memecahkan masalah yang kompleks yang dialami oleh pengguna dan memberikan solusi yang efisien dan efektif. Metode *Design Thinking* ada beberapa tahapan yaitu *emphatize, define, ideate, prototype, test*. Penggunaan metode *Design*

Thinking ini karena bersifat *human centered* dimana proses pemecahan masalahnya ada pada pengguna. Metode *Design Thinking* digunakan karena dampak dari metode *Design Thinking* ini sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna dan membuat pengguna merasa lebih nyaman dan mudah saat menggunakan website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian yaitu:

- 1) Bagaimana penerapan metode *Design Thinking* pada website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) di Kabupaten Bondowoso?
- 2) Bagaimana mengukur *Usability Testing* website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) di Kabupaten Bondowoso menggunakan metode *System Usability Scale*?
- 3) Bagaimana cara merancang *User Interface* dan *User Experience* pada website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) di Kabupaten Bondowoso?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian yaitu:

- 1) Dapat mengetahui hasil pengukuran dari metode *System Usability Scale* pada website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa).
- 2) Dapat merancang *User Interface* dan *User Experience* pada website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa).
- 3) Dapat mengetahui penerapan metode *Design Thinking* pada website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa).

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan maka manfaat dari penelitian yaitu:

- 1) Menghasilkan rekomendasi tampilan *User Interface* pada website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa).
- 2) Mengetahui pengalaman pengguna pada *User Interface* dan *User Experience* pada website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa).
- 3) Menghasilkan desain dan fungsi website SAID (Sistem Administrasi dan Informasi Desa) menjadi lebih menarik dan bermanfaat.