

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Jember merupakan instansi yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan program keluarga berencana. Dalam mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien, dinas memanfaatkan *website* resmi sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Pada zaman teknologi sekarang ini sangat mempermudah pekerjaan manusia. Setiap harinya manusia melakukan kegiatan yang berhubungan dengan teknologi. Selain itu, manusia juga tidak lepas dari penggunaan perangkat lunak yang menyediakan beberapa fitur di dalamnya dan dapat diakses oleh para pengguna. Dengan memasuki zaman yang serba digital ini memudahkan manusia dalam mendapatkan layanan tanpa harus mengunjungi secara langsung (Widya Bayu Pratiwi & Nugraha, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Setidjo Arlianto selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada 9 Mei 2025 serta merujuk pada *website* resmi DPPPAKB (<https://dpppakb.jemberkab.go.id/>), *website* dinas berfungsi sebagai media penyampaian informasi program, kebijakan serta layanan seperti pengaduan dan konsultasi. Namun, ditemukan beberapa permasalahan antara lain tampilan yang kurang rapi, struktur informasi yang belum jelas, serta alur navigasi yang membingungkan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan whatsapp untuk mengakses layanan dibandingkan *website* resmi. Saat ini UI/UX dianggap sebagai komponen yang penting dalam proses pengembangan sebuah produk digital terutama *website*. Kemajuan dan performa dari *website* sangat terbantu dengan adanya UI/UX yang diterapkan. Selain memberikan tampilan *website* yang menarik, dengan diterapkannya UI/UX pada

suatu *website* memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menggunakan *website* tersebut (Y. A. S. Pratama & Supriyadi, 2022).



Gambar 1. 1 Tampilan Halaman Beranda Website Eksisting



Gambar 1. 2 Tampilan Section Layanan pada Website Eksisting

Tampilan halaman beranda dan section layanan pada *website* eksisting sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 memperlihatkan bahwa penyusunan elemen visual dan struktur informasi belum sepenuhnya terorganisasi secara optimal. Hierarki visual antar elemen masih kurang jelas sehingga fokus pengguna terhadap informasi utama belum terarah dengan baik. Selain itu, pengelompokan layanan belum menunjukkan segmentasi yang sistematis, sehingga pengguna perlu melakukan eksplorasi lebih lanjut untuk memahami fungsi dan tujuan setiap layanan yang tersedia.

Permasalahan tersebut diperkuat melalui pengujian awal menggunakan metode *system usability scale* terhadap 99 responden. Hasil pengujian menunjukkan skor rata-rata sebesar **51,01**, yang termasuk dalam kategori *marginal*. Skor tersebut menunjukkan bahwa tingkat *usability website* masih berada pada batas bawah

penerimaan pengguna dan belum mencapai kategori baik. Selain itu, komposisi responden didominasi oleh masyarakat umum sebesar **62,63%**, yang merupakan target utama pengguna layanan publik *website* dinas. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan pengguna dengan kondisi antarmuka dan pengalaman pengguna *website* saat ini. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan perancangan ulang UI/UX yang lebih terstruktur, intuitif, dan berorientasi pada pengguna. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah *design thinking* yaitu suatu proses untuk menghasilkan ide-ide inovatif yang dapat memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi. Proses ini didasarkan pada pemahaman tentang kebutuhan pengguna, penciptaan solusi kreatif, pembuatan representasi dari solusi yang dihasilkan, dan pengujian representasi tersebut untuk mendapatkan solusi yang paling efektif (Andri Febriansyah & M. Rudy Sanjaya, 2023).

Penelitian ini tidak hanya menghasilkan prototipe desain, tetapi juga mengimplementasikan hasil perancangan ke dalam *website* fungsional menggunakan *framework* laravel. *Website* yang telah dikembangkan kemudian diuji kembali menggunakan metode *system usability scale* dan platform maze untuk mengukur peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan digital Dinas PPPAKB Kabupaten Jember melalui pengembangan *website* berbasis kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hasil pengujian terhadap *website* eksisting Dinas PPPAKB Kabupaten Jember menggunakan metode *system usability scale* dalam mengidentifikasi permasalahan pada tampilan dan fungsionalitasnya?
2. Bagaimana penerapan metode *design thinking* dapat digunakan untuk merancang solusi perbaikan serta mengimplementasikan desain UI/UX ke dalam bentuk *website* fungsional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?

3. Bagaimana hasil pengujian terhadap *website* yang telah diimplementasikan menggunakan metode *system usability scale* dan alat maze dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil pengujian terhadap *website* eksisting Dinas PPPAKB Kabupaten Jember menggunakan metode *system usability scale*.
2. Untuk menerapkan metode *design thinking* dalam merancang solusi perbaikan dan mengimplementasikan desain UI/UX ke dalam bentuk *website* fungsional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* yang telah diimplementasikan menggunakan metode *system usability scale* dan alat maze.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran objektif tentang **tingkat usability website** eksisting Dinas PPPAKB berdasarkan hasil pengujian awal menggunakan metode *system usability scale*.
2. Menjadi acuan dalam penerapan metode *design thinking* untuk merancang dan mengimplementasikan desain UI/UX ke dalam *website* fungsional berbasis kebutuhan pengguna.
3. Memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan layanan digital pemerintah daerah, khususnya melalui evaluasi tingkat kepuasan pengguna menggunakan *system usability scale* dan maze, yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk pengembangan sistem lebih lanjut.