

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, adalah bagaimana menciptakan keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan publik. Pada era digital ini, keterbukaan informasi dan partisipasi aktif masyarakat menjadi komponen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun, pada realitanya di Kelurahan Solok Sipin, Jambi, hingga saat ini belum terdapat *website* resmi yang dapat digunakan sebagai media komunikasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. Tidak adanya *platform* digital yang memadai untuk menyalurkan aspirasi dan pengaduan masyarakat menyebabkan adanya hambatan dalam proses komunikasi yang seharusnya berlangsung lebih efektif dan efisien. Masyarakat sering kali harus menggunakan metode konvensional, seperti mendatangi kantor kelurahan atau berkomunikasi langsung dengan pihak instansi terkait, yang tentunya membutuhkan waktu dan tenaga lebih, serta tidak selalu menjamin bahwa keluhan tersebut akan ditindaklanjuti dengan baik.

Ketiadaan sistem pengaduan masyarakat yang terstruktur di Kelurahan Solok Sipin juga menimbulkan masalah dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Keluhan yang diajukan secara manual sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga pemerintah kelurahan kesulitan untuk memantau perkembangan masalah yang diajukan oleh warga. Hal ini menyebabkan kurangnya kejelasan dalam proses penyelesaian masalah, yang pada gilirannya mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, ketiadaan data yang terstruktur mengenai pengaduan masyarakat menghalangi pemerintah kelurahan untuk melakukan analisis yang mendalam terkait permasalahan yang sering dihadapi masyarakat. Sementara, data tersebut dapat menjadi acuan penting dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran.

Dalam konteks ini, keberadaan sebuah *website* profile kelurahan yang dilengkapi fitur pengaduan masyarakat menjadi sangat penting. *Website* tersebut tidak hanya akan menjadi media komunikasi yang efektif antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat, tetapi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelesaian masalah yang dihadapi oleh warga sekitar. Melalui

fitur pengaduan masyarakat berbasis web, setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat akan terdokumentasi secara sistematis, sehingga pemerintah kelurahan dapat dengan mudah memantau dan menindaklanjuti setiap pengaduan. Selain itu, data pengaduan yang terkumpul secara digital dapat digunakan untuk menganalisis tren permasalahan yang sering muncul di kalangan masyarakat setempat, sehingga pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat dan efektif.

Setelah masalah tersebut teridentifikasi, maka akan dilakukan analisis dan perancangan *design UI/UX* untuk *website* pengaduan masyarakat Solok Sipin, Jambi. *Website* ini akan dirancang dengan menerapkan konsep *responsive* pada setiap *device* dan *user friendly* (ramah dengan pengguna), sehingga masyarakat setempat sebagai pengguna dapat menggunakan *website* tersebut secara mudah tanpa harus mempelajari dengan waktu yang lama. Selain itu, *design* antarmuka yang ditawarkan akan membuat pengguna semakin paham dengan informasi dan data statistik yang diberikan oleh *website* tersebut.

Namun, untuk mewujudkan sistem pengaduan masyarakat berbasis *website* tersebut, diperlukan perancangan yang matang, terutama dalam aspek *UI/UX*. *Design* yang ramah pengguna dan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat menjadi kunci berhasilnya penerapan sistem ini. Kemudahan pengguna untuk mencari informasi yang disajikan pada sebuah *website* sangat dipengaruhi oleh penyusunan desain antarmuka. Vinh (2011) mengatakan bahwa desain antarmuka ini sangat berguna untuk mengatur, menjaga keharmonisan dan kesinambungan antar konten pada sebuah *website* agar dapat tertata dan terstruktur. Sehingga Hal ini sangat mempengaruhi betapa pentingnya peranan *User Interface (UI)* atau antarmuka pengguna yang baik pada suatu tampilan *website* (Akhrian Syahidi & Tolle, 2021). *User Interface* adalah cara yang digunakan untuk melakukan interaksi antara manusia dan sistem yang mana *UI* lebih berfokus pada keindahan tampilan sebuah website atau aplikasi (Farah et al., 2020), Seorang desainer *UI* bertugas untuk menyusun elemen teks, warna, garis, tombol, gambar, dan semua elemen di dalam tampilan website atau aplikasi (Muhyidin et al., 2020).

Website harus memperhatikan dua aspek, yaitu estetika dan *usability*. Estetika berfokus pada semua nilai seni dan daya tarik visual pada *website*, salah satunya adalah elemen desain *user interface* (Beaird, 2010). Menurut Sidik (2019), Desain *User Interface* yang menarik tidak menjamin kemudahan pengguna untuk mengakses dan memperoleh informasi pada website sehingga aspek *usability* perlu diperhatikan. *Usability* berfokus pada fungsi, keefektifan penyajian dan efisiensi

sebuah *website*. Menurut penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh *Human-Computer Interaction*, Studi tentang *usability* sangat penting untuk menentukan kesuksesan sebuah *website*. Banyak pengembang yang hanya fokus pada sisi estetika ketika membangun sebuah *website* sehingga melupakan aspek *usability* terhadap pengguna (Beaird, 2012). *Usability* dapat diartikan sebagai proses optimasi interaksi antara pengguna dengan sistem yang dapat dilakukan secara interaktif, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat atau menyelesaikan suatu aktivitas pada *website* tersebut dengan baik (Sidik, 2019). Menurut Nielsen (2019), definisi *usability* adalah suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan *website* sehingga pengguna dapat mengoperasikan *website* tersebut dengan mudah dan cepat.

Dalam proses perancangan sebuah *design UI/UX* diperlukan metode agar hasil akhir dari perancangan sistem dapat mencapai target dalam memberikan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Terdapat beberapa metode dalam perancangan *UI/UX* yang dapat digunakan, diantaranya yaitu, konsep pendekatan dengan metode *Design Thinking*, *User-Centered Design*, *Double Diamond*, *Lean UX*, dsb.

Metode yang akan digunakan untuk merancangan sistem informasi pengaduan masyarakat di Kelurahan Solok Sipin, Jambi, adalah metode *Design Thinking*, yang mana metode tersebut dikenal sebagai suatu proses berpikir komprehensif yang berkonsentrasi untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (*human-centered*) menuju suatu inovasi yang berkelanjutan berdasarkan kebutuhan penggunaannya (Razi et al., 2018). Dalam proses perancangan *design UI/UX* sistem informasi pengaduan masyarakat akan diterapkan siklus dari metode *Design Thinking* yaitu dimulai dengan proses *empathize* (berempati), *define* (mendefinisikan), *ideate* (merancang ide), *prototype* (membuat prototipe), kemudian proses terakhir dari metode ini adalah *test* (pengujian).

Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan analisa dan perancangan *design UI/UX* sebuah sistem informasi pengaduan masyarakat pada Kelurahan Solok Sipin, Jambi. Hal ini untuk memudahkan masyarakat setempat agar dapat menyampaikan permasalahan dan kendala yang dihadapi kepada para pemerintah daerah terkait. Selain itu, tujuan dibangunnya perancangan website ini adalah untuk menjadikan sebagai salah satu sarana komunikasi yang terhubung dengan baik antara para warga terkait dan pemerintahan daerah setempat. Berdasarkan dari penjabaran yang telah tertera, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul “Analisis dan Perancangan *UI/UX* Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat

Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking (Studi Kasus: Kelurahan Solok Sipin).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah yang telah teridentifikasi dari latar belakang, maka dapat ditarik rumusan masalah yang dapat membantu penelitian untuk mencapai sasaran dalam perancangan *UI/UX*. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana merancang design *UI/UX* sistem informasi pengaduan masyarakat pada kelurahan Solok Sipin, Jambi, dengan menerapkan metode pendekatan *design thinking* dan bagaimana hasil dari pengujian *design UI/UX* tersebut menggunakan metode *Heuristic Evaluation*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini untuk menghasilkan sebuah rancangan *UI/UX* sistem informasi pengaduan masyarakat kelurahan Solok Sipin, Jambi, dengan menerapkan metode pendekatan *design thinking* dan melakukan pengujian dari hasil *design UI/UX* tersebut menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

1.4 Batasan Masalah

Sebagai ruang lingkup perancangan ini, peneliti mengambil batasan masalah untuk menjaga konsistensi tujuan dari perancangan *UI/UX* ini, batasan tersebut adalah:

1. Penelitian ini dimulai dari analisa kebutuhan sistem sampau perancangan *design UI/UX* sistem informasi pengaduan masyarakat kelurahan Solok Sipin, Jambi.
2. *Usability testing* untuk *design UI/UX* sistem informasi pengaduan masyarakat kelurahan Solok Sipin, Jambi, menerapkan metode pengujian *Heuristic Evaluation*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan dirancangnya *UI/UX* sistem informasi pengaduan masyarakat kelurahan Solok Sipin, Jambi, dapat membantu dalam melakukan implementasi sistem secara keseluruhan, baik pada bagian *front-end* maupun *back-end*.

2. Memberikan wawasan lebih luas kepada penulis mengenai perancangan *UI/UX* menggunakan metode pendekatan *design thinking* dan *Heuristic Evaluation*.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti serupa.