

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Di Indonesia, penggunaan internet terus meningkat setiap tahun, seiring dengan dorongan perkembangan teknologi yang semakin maju serta meningkatnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2023, lebih dari 210 juta penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet, dan jumlah ini terus mengalami peningkatan setiap tahunnya (Budiman et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada teknologi dalam menjalani aktivitas sehari-hari, termasuk dalam hal komunikasi, akses informasi, hingga pemanfaatan layanan digital.

Perkembangan ini juga mempengaruhi cara pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik. Pemerintah berupaya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Sebagai tanggapan terhadap perubahan ini, pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kebijakan ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi demi menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. *E-Government* diartikan sebagai kumpulan konsep dan tindakan dalam sektor publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan pelayanan publik, memfasilitasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis, serta antarinstansi pemerintah (Nadila, 2021). Dengan ini, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan responsif.

Dalam upaya serius mengimplementasikan *E-Government*, Pemerintah Kota Jambi meluncurkan aplikasi SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online). Aplikasi ini merupakan inovasi berbasis elektronik yang dirancang untuk menampung berbagai pengaduan dari masyarakat Kota Jambi, seperti permasalahan infrastruktur, lingkungan, dan lainnya. Setiap pengaduan akan diteruskan kepada pihak berwenang untuk diselesaikan dengan baik (Ratti & Nuramalia, 2020). SiKesal dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Jambi No. 40 Tahun 2017, sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 (Ahmad & Muchid, 2022).

SiKesal juga merupakan bagian dari program *Smart City*, yang menerapkan konsep *Government to Citizen* dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemerintahan (Damanik dalam Ahmad & Muchid, 2022). Sejak 2017, Kota Jambi terpilih untuk mengikuti program bimbingan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam penerapan *Smart City*. Aplikasi SiKesal ditetapkan sebagai program "*Quick Win*" dalam pelaksanaan *Masterplan Smart City* Kota Jambi. *Smart City* sendiri mengacu pada konsep perencanaan kota yang memanfaatkan teknologi untuk mendukung kemudahan hidup serta mendorong efisiensi dan efektivitas dalam berbagai aspek kehidupan (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, SiKesal menghadapi beberapa kelemahan saat pertama kali diluncurkan. Dalam penelitian Raja Yan (2023), menyebutkan bahwa salah satu kendala utama yang dialami pengguna adalah kesulitan dalam proses pendaftaran. Untuk mengatasi masalah ini, aplikasi diperbarui menjadi SiKesal 2 pada pertengahan tahun 2019, menjadi lebih mudah untuk diakses dan menunjukkan komitmen pemerintah dalam melibatkan masyarakat memantau kinerja pemerintahan. Namun, meskipun pembaruan dilakukan, masih terdapat sejumlah kekurangan yang perlu diperhatikan. Berdasarkan statistik dari ulasan pengguna di *Google Play Store*, terdapat banyak pengguna yang masih merasa kurang dan tidak puas pada aplikasi ini. Saat diakses pada November 2024, rating aplikasi hanya mencapai 2,6 dari 5, yang menunjukkan bahwa meskipun ada upaya perbaikan, masih banyak ruang untuk peningkatan agar aplikasi ini lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Rating aplikasi merupakan alat penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan pengalaman pengguna, serta membangun reputasi dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi (Rahmadani & Fardida, 2024). Observasi terhadap fitur yang ada dan komentar pengguna di *Google Play Store* menunjukkan bahwa tampilan informasi serta beberapa fitur dalam aplikasi SiKesal 2 belum memadai. Keluhan utama yang ditemukan meliputi desain aplikasi yang kurang menarik, ketiadaan fitur yang memungkinkan warga tanpa NIK Kota Jambi untuk menggunakan aplikasi, serta ketidaksesuaian antara kategori laporan dan konten laporan yang disampaikan pengguna. Selain itu, pengguna juga menginginkan fitur tambahan seperti unggahan foto dari galeri perangkat dan opsi untuk menyembunyikan nama guna menjaga privasi.

Jika dibandingkan dengan prinsip dasar desain *user interface* (UI) menurut Galitz (2007), yakni kenyamanan estetika (*aesthetically pleasing*), kejelasan (*clarity*), pemahaman (*comprehensibility*), kemudahan konfigurasi

(*configurability*), konsistensi (*consistency*), efisiensi (*efficiency*), keakraban (*familiarity*), fleksibilitas (*flexibility*), responsivitas (*responsiveness*), dan kesederhanaan (*simplicity*), tampilan aplikasi SiKesal saat ini belum sepenuhnya memenuhi standar tersebut. Tampilan antarmuka masih dianggap kurang menarik secara estetika, kurang jelas dalam menyampaikan informasi, serta tidak cukup sederhana untuk memberikan pengalaman yang efisien. Sementara itu dalam hal *user experience* (UX), Guo (2012) menjelaskan bahwa dalam mencapai *user experience* (UX) yang baik, penting untuk memastikan kemudahan pengguna (*usability*), kesesuaian fitur produk dengan kebutuhan pengguna (*valuable*), kemudahan untuk mengakses (*adoptability*), serta daya tarik secara emosional (*desirability*). Namun, aplikasi ini masih menghadapi kendala dalam hal kemudahan akses karena hanya warga dengan NIK Kota Jambi yang dapat mengakses aplikasi, serta kemudahan penggunaan yang terhambat oleh beberapa fitur yang belum responsif. Aplikasi juga belum cukup memberikan daya tarik emosional, karena pengalaman pengguna masih terbatas dan kurang menyenangkan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Widianto et al., 2023) berjudul "Analisis Penggunaan Aplikasi SiKesal 2 dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale*", analisis dilakukan berdasarkan lima aspek, yakni *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Hasilnya menunjukkan tingkat penerimaan pengguna berada pada kategori *marginal low* dengan skor 60,245 dan *grade* skala D, yang mengindikasikan aplikasi masih dapat diterima, namun tingkat penerimaan masih rendah dan kurang efisien untuk digunakan. *Usability testing* merupakan metode untuk menilai sejauh mana pengguna dapat memahami, menggunakan, dan mengingat cara berinteraksi dengan suatu produk (Hayati et al., 2023). *System Usability Scale* (SUS) adalah alat sederhana dan efektif yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap produk atau layanan (Elma, 2020).

Menanggapi permasalahan yang ada, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pengguna masih belum terpenuhi, sehingga pengalaman yang dirasakan kurang memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang UI/UX untuk meningkatkan kenyamanan dan memahami kebutuhan spesifik pengguna, serta meningkatkan *usability* aplikasi dalam hal kemudahan, efisiensi, dan efektivitas interaksi. Desain UI/UX sangat penting karena penerimaan atau penolakan aplikasi bergantung pada desain keseluruhan, yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna (Ravelino & Susetyo, 2023). UX mencerminkan pengalaman subjektif pengguna saat berinteraksi dengan produk atau layanan, sementara UI berperan sebagai penghubung antara pengguna dan sistem

informasi. Keduanya saling terkait dan tidak dapat dipisahkan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Wiwesa, 2021).

Proses perancangan ulang UI/UX memerlukan pendekatan yang tepat. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Goal-Directed Design* (GDD), yang dikembangkan oleh Alan Cooper. Metode ini berfokus pada pengguna dan bertujuan untuk menyatukan berbagai tujuan yang berbeda. Melalui enam fase: *Research, Modeling, Requirements, Framework, Refinement,* dan *Support*, GDD menjaga agar hasil desain tetap relevan bagi pengguna dan mendukung tujuan aplikasi secara keseluruhan (Firmansyah et al., 2024). Diharapkan metode ini dapat menghasilkan desain SiKesal 2 yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta menciptakan solusi yang efektif, mudah dipahami, dan responsif, sehingga meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan publik.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa metode GDD efektif dalam perancangan maupun perbaikan UI/UX. Contohnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah et al. (2024) berjudul "Redesain UI/UX Fami Apps Menggunakan Metode *Goal-Directed Design* (GDD)", metode ini terbukti berhasil meningkatkan kegunaan dan kualitas desain antarmuka pengguna aplikasi tersebut. Pengujian dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS), dan hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan pada skor SUS dari 56 menjadi 79 setelah implementasi metode GDD, yang menandakan adanya perbaikan yang signifikan.

Penelitian lainnya yang membahas penggunaan metode GDD adalah penelitian berjudul "Perancangan Desain Antarmuka Pengguna Aplikasi HelpMeong Bagi Adopter Menggunakan Metode *Goal-Directed Design* (GDD)" oleh Marbun et al. (2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode GDD berhasil menghasilkan desain UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pengguna (adopter) secara efektif. Hasil pengujian menunjukkan skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 76,7 dan nilai *Maze* sebesar 88,2, yang menandakan bahwa aplikasi memiliki tingkat kegunaan yang tinggi dan layak digunakan. Hasil ini menunjukkan bahwa metode GDD mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pengalaman pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul "Perancangan Ulang Desain *User Interface* dan *User Experience* Pada Aplikasi SiKesal 2 Menggunakan Metode *Goal-Directed Design*". Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui perbaikan desain UI/UX aplikasi SiKesal 2, sehingga masyarakat dapat menggunakannya dengan lebih nyaman dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang ulang desain UI/UX pada aplikasi SiKesal 2 untuk meningkatkan nilai *usability* dan memenuhi kebutuhan pengguna menggunakan metode *Goal-Directed Design*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Melakukan perancangan ulang UI/UX aplikasi SiKesal 2 dengan pendekatan metode *Goal-Directed Design* untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih efektif.
2. Meningkatkan nilai *usability* aplikasi SiKesal 2 setelah melakukan perancangan ulang, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih baik.
3. Menghasilkan rekomendasi desain UI/UX yang sesuai dengan harapan pengguna, dalam bentuk *prototype* yang dapat diuji dan diterapkan oleh aplikasi SiKesal 2.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi rancangan UI/UX aplikasi SiKesal 2 yang dapat membantu pengembang dalam menciptakan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan nilai *usability* aplikasi, sehingga pengguna dapat merasakan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan permasalahan yang akan diteliti, penulis memberikan batasan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan berbagai kalangan masyarakat di Kota Jambi, baik yang merupakan pengguna maupun non-pengguna aplikasi SiKesal 2.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Goal-Directed Design* untuk merancang ulang desain UI/UX aplikasi SiKesal 2, yang berorientasi pada peran masyarakat sebagai pengguna akhir (*end-user*). Pendekatan ini sejalan dengan tujuan utama aplikasi sebagai media pelaporan masyarakat, sehingga perancangan ulang diarahkan pada peningkatan pengalaman dan kemudahan penggunaan bagi masyarakat umum. Pengujian *usability* dilakukan menggunakan *Maze Design* dan *System Usability Scale (SUS)*

untuk memperoleh gambaran yang lebih terukur terkait tingkat kepuasan pengguna.

3. Penelitian ini akan memberikan rekomendasi perbaikan desain UI/UX bagi aplikasi SiKesal 2 dalam bentuk *prototype*, yang akan dibuat menggunakan *tools Figma*.