BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pemerintahan. Pada era ini, penyedia layanan publik yang efektif dan efisien menjadi prioritas utama. Dalam pengembangan produk digital, desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) merupakan aspek penting. Seiring dengan berjalannya perkembangan teknologi, fokus kegunaan UI UX ini digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan pertumbuhan bisnis. Komponen yang selalu melekat dalam proses pengembangan suatu sistem meliputi *user interface* dan *user experience*, dua komponen tersebut berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan harus dirancang dengan baik karena dua hal tersebut membentuk sudut pandang pengguna terhadap sistem (Anggoro, L. A., Triayudi, A., & Lantana, D. A. (2023)).

Dalam implementasinya, website kabupaten pasuruan saat ini masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Desain *website* yang kurang optimal dapat menghambat aksesibilitas, kenyamanan, dan efektivitas penggunaan *website* tersebut sehingga dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pengguna, baik dari kalangan masyarakat umum maupun pegawai pemerintah yang mengandalkan *website* ini untuk berbagai keperluan. Tidak hanya itu untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan menghadirkan interaksi yang lebih interaktif, *website* ini membutuhkan fitur *virtual reality* (VR) yang memungkinkan pengunjung *website* untuk menjelajah konten yang tersedia dan realistis.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dengan judul Redesign Website Pariwisata Berbasis User Centered Design (UCD) redesain ui/ux dapat dilakukan dengan metode *User Centered Design* dengan melakukan 4 tahapan yaitu *understand context of use, specify user requirements, design solutions, dan evaluate against requirements* lalu dilanjutkan dengan kuesioner yang dilakukan sebagai tolak ukur hasil desain baru. Penelitian tersebut dapat meningkatkan nilai

usability dari *poor* ke *good*, dengan demikian terbukti bahwa *redesign website* menggunakan metode UCD dapat meningkatkan tingkat *usability*. Selanjutnya penelitian dengan judul *Redesign UI/UX Aplikasi Mobile My Pertamina Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)* yang mana dalam proses *Evaluate Against Requirements* menggunakan perhitungan SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan sehingga hasil dari perhitungan tersebut terlihat apakah hasil desain sudah memenuhi kebutuhan atau tidak. Penelitian ketiga dengan judul *Perancangan User Interface dan User Experience (UI/UX) pada Aplikasi “BCA Mobile” Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)*, dalam menentukan calon pengguna saat tahap *understand context of use* penelitian ini menggunakan kriteria seperti demografi, geografis, psikografis dan perilaku dari calon pengguna agar desain dapat sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna

Dari masalah dan penelitian terdahulu yang kami dapatkan kami akan menggunakan metode Untuk menilai tingkat kegunaan dari desain sistem yang sedang dikembangkan. *User Centered Design* merupakan sebuah filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari sebuah pengembangan sistem (D. Pratiwi, M. C. Saputra and N. H. Wardani). Metode ini dipilih karena mampu membantu dalam pembuatan desain agar dapat sesuai dengan keinginan pengguna. Metode *user centered design* memiliki tujuan atau penekanan yang sama yaitu empati yang dimana metode *user centered design* merupakan metode perancangan yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Mubiarto, D. S., Isnanto, R. R., & Windasari, I. P. (2023). Sehingga hasil dari pengembangan desain ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan kegunaan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam.

Menyadari pentingnya integrasi teknologi dalam mendukung layanan publik yang berkualitas. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kabupaten pasuruan adalah melalui pengembangan portal integrasi yang dapat mengakomodasi berbagai layanan dan informasi bagi masyarakat. Pemerintah kabupaten pasuruan melalui DISKOMINFO kabupaten pasuruan telah menerapkan teknologi informasi berbasis website guna menyebarluaskan

informasi mengenai informasi kabupaten pasuruan. Oleh karena itu redesain UI/UX *website* ini menjadi langkah yang sangat tepat dan diharapkan portal integrasi kabupaten pasuruan dapat menghadirkan antarmuka yang lebih intuitif, mudah digunakan, dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan. Perancangan desain UI/UX untuk portal integrasi kabupaten pasuruan ini bisa dijadikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna saat ingin mencari informasi mengenai kabupaten pasuruan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pengguna portal integrasi kabupaten pasuruan?
2. Bagaimana metode *user centered design* (UCD) dapat diterapkan dalam proses redesain UI/UX portal integrasi kabupaten pasuruan?
3. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk implementasi perbaikan pada portal integrasi kabupaten pasuruan berdasarkan hasil penelitian?

1.3 Tujuan

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pengguna portal integrasi Kabupaten Pasuruan melalui wawancara, analisis data, dan uji coba prototipe untuk mengembangkan portal yang user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan warga.
2. Mengetahui bagaimana 4 tahapan dalam metode *user centered design* (UCD) dapat membantu memastikan agar kebutuhan dan preferensi pengguna menjadi fokus utama
3. Mengetahui apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan kualitas desain website kabupaten pasuruan

1.4 Manfaat

Kegiatan ini menghasilkan tampilan *website*/portal integrasi yang baru bagi pemerintah dan masyarakat kabupaten pasuruan. Dengan adanya desain baru

ini diharapkan portal akan menjadi lebih menarik dan fungsional sehingga mempermudah akses informasi dan layanan publik bagi masyarakat. Selain itu desain yang dirancang ulang akan mengadaptasi fitur-fitur inovatif dan terbaru sesuai dengan kebutuhan pengguna.