

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di perkembangan era digital yang pesat, penggunaan teknologi menjadi salah satu hal yang paling penting dalam kehidupan. Hampir dalam kehidupan sehari-hari, teknologi tidak luput dari aktivitas masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi, diharapkan dapat mempermudah kegiatan masyarakat, bukan hanya mempermudah pelayanan, tetapi juga dapat memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan, menurut Hawa & Salomo, (2020).

Penggunaan aplikasi *mobile* menjadi salah satu bentuk terobosan teknologi yang paling familiar di masyarakat Arifiani, (2014). Aplikasi *mobile* saat ini sendiri yang paling pesat mengalami perkembangan. Beragam aplikasi *mobile* ditawarkan dengan tujuan masing-masing serta dalam bidang yang luas, mulai dari bidang media informasi, pendidikan, komunikasi, pelayanan, perniagaan, hiburan, transportasi, hingga bidang kesehatan Riskita, (2023). Kemudahan dan kenyamanan yang berupa efisiensi serta efektif inilah dalam menggunakan aplikasi *mobile* menjadi faktor yang mempengaruhi perkembangan dari teknologi saat ini.

Pusat pelayanan masyarakat menjadi sangat penting keberadaannya, karena satu satunya tempat untuk menyampaikan keluhan, mengurus administrasi, baik jasa maupun barang. Hal tersebut sesuai dengan undang undang no 6 tahun 2014, dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut adanya kepastian hukum, tertib, keterbukaan, akuntabilitas, profesional, partisipatif, efektif dan efisien. Hawa & Salomo, (2020) berkata, upaya desa dalam rangka memberdayakan masyarakatnya melalui penyelenggaraan pembangunan juga harus dilakukan dengan sistem yang transparan dan akuntabel. Pemerintah sudah mengeluarkan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 berisikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini merupakan jembatan bagi desa untuk dapat merubah kesan desa yang dianggap tertinggal menjadi lebih maju dan mandiri dengan tetap menjaga kearifan

lokalnya, dalam artian, hal ini harus tersampaikan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pembangunan desa Yayat, (2017). Pemanfaatan teknologi sebagai media untuk mendapatkan bahkan menyediakan informasi terkait kegiatan di bidang penyelenggaraan pemerintah desa, bidang pelaksanaan pembangunan desa, bidang pembinaan kemasyarakatan desa, dan bidang pemberdayaan masyarakat desa, yang tujuannya adalah sebagai bentuk pengawasan bersama terhadap pembangunan yang ada di desa, tentunya hal tersebut sesuai hak yang masyarakat miliki, fenomena tersebut sesuai dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Kristiyanto, (2016).

Desa Arjosari adalah salah satu desa di Kecamatan Kalipare Kabupaten Malang, yang mana dari segi pelayanannya masih menggunakan cara konvensional, yang mana untuk mayoritas mata pencahariannya sebagai petani Alam et al., (2022), itulah mengapa, masih terbilang rendahnya pengetahuan dan pendidikan yang dianyam, hal ini bukan karena sebab, ini terjadi dikarenakan tidak adanya sisa waktu untuk melakukan peningkatan kemampuan, pengetahuan, dan koneksi ataupun informasi Setio, (2020). Desa Arjosari itu sendiri memiliki 5 dusun seperti, Sumbertimo, Tumpakmiri, Mentaraman, Kedungwaru, dan Sidodadi.

Perkembangan teknologi aplikasi *mobile* dengan cepat mendorong terbukanya bidang keahlian baru, salah satunya adalah perancangan UI/UX aplikasi *e-government*. Oleh karena itu dengan adanya solusi baru, melalui perancangan UI/UX *e-government*, permasalahan yang ada seperti antrian, biaya transportasi, minimnya korelasi dan alur yang masih menggunakan cara manual, diharap dapat terpecahkan atau teratasi Putri, (2022), dengan adanya salah satu perkembangan teknologi perancangan UI/UX. Seperti pendapat diatas, yang mana masyarakat sudah bersama atau mengenal teknologi, tetapi hanya belum bisa memanfaatkannya Wirawan, (2020), oleh karena itu dengan ini diharapkan bisa membantu keperluan masyarakat melalui perancangan UI/UX aplikasi pelayanan masyarakat dengan pendekatan metode *design thinking* Irawati & Munajat, (2018).

Menurut Ankit Kumar, (2019), bahwa UI/UX bukan hanya penting pada satu lini *user interface* sebagai tampilannya, tetapi juga harus dikombinasikan dengan *user experience* sebagai pengalaman, kenyamanan, dan kemudahan pengguna saat berinteraksi dengan produk yang dibutuhkan, supaya desain yang dibuat dapat menarik dan bisa diterima masyarakat. UI/UX terdapat metode yang terbilang kompleks yang mana adalah metode *Design Thinking* Wijaya et al., (2022), yang mana metode ini mempunyai keunggulan diantaranya berfokus pada solusi dan ide yang inovatif serta juga dapat menciptakan hubungan yang lebih erat dengan pengguna. Hal ini sudah dikatakan Kelley dan Brown, yang mana *Design Thinking* merupakan metode inovasi yang berpusat pada pengguna yang menggunakan desain untuk mengintegrasikan kebutuhan orang-orang, kemungkinan teknis, dan persyaratan untuk kesuksesan bisnis. *Design Thinking* juga mampu memberikan solusi untuk berbagai permasalahan yang kompleks. Perancangan UI/UX menciptakan suasana kolaborasi yang mengarah pada terciptanya terobosan untuk menyelesaikan masalah seperti yang dikatakan Septian Hardinata et al., (2022).

Dari hasil rujukan diatas, keterkaitan UI dan UX merupakan poin penting dalam perancangan desain, dikarenakan masing masing dari kedua unsur tersebut yang mempunyai peranan yang berbeda tetapi sama pentingnya, seperti UI berfokus pada tampilan supaya pengguna tertarik untuk menggunakan saat pertama melihatnya, dan untuk UX berfokus pada supaya pengguna nyaman atau tidak kebingungan dalam menggunakan aplikasi. Dari kedua poin UI/UX tersebut tercipta alasan mengapa menggunakan metode *design thinking*. Menurut Razi et al., (2018) pada metode *design thinking*, terdapat fase *empathize, define, ideation*, serta analisis yang mana keempat fase tersebut menjadi acuan dalam menciptakan *user experience* yang kuat, karena keunggulan metode *design thinking* adalah menciptakan hubungan yang erat dengan pengguna serta memberikan solusi dan inovasi terkait permasalahan yang dialami dan melakukan iterasi berkat fase analisisnya. Fase *ideation* dan *prototyping*, kedua fase ini yang menjadi pegangan dalam hal tampilan desain atau *user interface* untuk mengintegrasikan kebutuhan pengguna. Perancangan UI/UX ini penting keberadaannya, karena dengan UI/UX

penerimaan atau penolakan aplikasi tergantung pada desain yang dibuat, hal tersebutlah yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perancangan aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diuraikan rumusan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana merancang UI/UX aplikasi pusat pelayanan masyarakat berbasis aplikasi *mobile*?
2. Bagaimana cara menemukan berbagai permasalahan yang pengguna alami pada fase *emphatize*?
3. Bagaimana cara memetakan inti permasalahan pengguna pada fase *define*?
4. Bagaimana cara menemukan solusi dan inovasi berdasarkan inti permasalahan pengguna pada fase *ideation*?
5. Bagaimana cara merancang tampilan berdasarkan kebutuhan pengguna pada fase *prototyping*?
6. Bagaimana cara menganalisis keberhasilan produk atau fitur berdasarkan kebutuhan pengguna pada fase *testing*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Membuat rancangan UI/UX aplikasi pusat pelayanan masyarakat berbasis aplikasi *mobile*.
2. Menemukan berbagai permasalahan pengguna pada fase *emphatize*.
3. Memetakan inti permasalahan (*pain point*) pengguna dalam fase *define*.
4. Menemukan serta mengumpulkan inovasi dan solusi berlandaskan permasalahan pengguna di fase *ideation*.
5. Merancang desain tampilan aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna pada fase *prototyping*.
6. Menganalisis keberhasilan produk atau fitur yang dibuat berdasarkan kebutuhan pengguna pada fase *testing*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Universitas

- a) Dapat menjadi karya ilmiah dalam ilmu teknologi informasi terkait metode *design thinking* pada perancangan UI/UX.
- b) Dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang berminat mengangkat atau menggunakan metode *design thinking*, perancangan UI/UX, dan permasalahan yang sama.

1.4.2 Bagi Penulis

- a) Memberikan pengetahuan terkait proses *design thinking* pada perancangan UI/UX berdasarkan kebutuhan pengguna.
- b) Memberikan pengetahuan terkait metode *design thinking* dapat membantu dalam menemukan permasalahan pengguna.
- c) Memberikan pengetahuan terkait metode *design thinking* dapat membantu dalam memetakan inti permasalahan.
- d) Mendapatkan pengetahuan terkait proses menemukan solusi dari permasalahan menggunakan metode *design thinking*.
- e) Mendapatkan pengetahuan terkait proses cara merancang *user interface/user experience* menggunakan metode *design thinking*.
- f) Mendapatkan pengetahuan terkait proses uji keberhasilan produk atau fitur menggunakan metode *design thinking*.
- g) Mengetahui prinsip dasar menggunakan metode *design thinking* pada perancangan UI/UX.
- h) Mendapatkan pemahaman terkait prosedur alur penggunaan metode *design thinking* terkait cara merancang UI/UX yang benar.

1.4.2 Bagi Tempat Penelitian

- a) Dengan merancang aplikasi menggunakan metode *design thinking* dapat membantu kinerja pemerintah desa sehingga dapat lebih efisien dalam mengelola administrasi dan tata desa.
- b) Menghasilkan perancangan UI/UX berbasis aplikasi *mobile* yang dapat dikembangkan atau digunakan oleh Desa Arjosari.

1.5 Batasan Penelitian

Diperlukan batasan-batasan penelitian yang akan ditentukan sebagai tolak ukur untuk suatu pencapaian target penelitian. Berikut batasan penelitian dalam perancangan UI/UX aplikasi pusat pelayanan masyarakat dengan metode *design thinking* antara lain:

- a) Perancangan desain aplikasi ini hanya untuk perangkat berbasis *Android*
- b) Perancangan *user interface* menggunakan *tool Figma*
- c) Perancangan *prototype* merupakan untuk tampilan aplikasi *mobile*
- d) Responden dan target *user* dari aplikasi *mobile* ini adalah masyarakat Desa Arjosari