

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi saat ini sangat pesat, salah satunya ialah teknologi berbasis website yang digunakan diberbagai instansi pemerintahan. Kemajuan teknologi akan sangat membantu dalam mendapatkan suatu informasi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, pelayanan publik dituntut agar dapat memenuhi harapan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas, meningkatkan komunikasi dan interaksi, akses terhadap layanan dan fasilitas kecepatannya, jika didukung oleh internet tetap terjaga kecanggihannya itu maka teknologi berbasis web banyak digunakan berbagai instansi pemerintahan (negeri) salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Madiun memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan publik pemerintah. Pelayanan publik yang baik akan memprioritaskan masyarakat berjalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat (Setyarini et al., 2022). Sebagai instansi yang melayani kebutuhan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun perlu memahami keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Jika keluhan tersebut tidak segera ditangani, hal ini dapat berdampak kualitas penyampaian pelayanan yang lebih baik bagi instansi.

Selain itu juga dapat berdampak pada berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Putra & Muzakir, 2022). Salah satu cara untuk mengukur kepuasan tersebut adalah melalui survei.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Madiun membutuhkan aspirasi dan umpan balik dari masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Keinginan dan aspirasi mencerminkan kesadaran masyarakat sebagai warga negara dalam menjalani kehidupan masyarakat (Sinaga & Muhammad, 2020). Dengan adanya survei kepuasan, instansi dapat mengetahui aspek layanan mana yang harus perlu diperbaiki dan disesuaikan dengan harapan masyarakat. Survei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun saat ini menggunakan Google Form yang disediakan pada perangkat yang ada di lobi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Pemanfaatan Google Form sebagai media survei yang digunakan dapat memberikan kemudahan pihak instansi untuk mengumpulkan data survei dari responden. Namun, hasil rekapitulasi survei masih belum secara optimal dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini karena Google Form hanya menampilkan data secara umum, sehingga analisis lanjutan terhadap kualitas pelayanan menjadi terbatas.

Selain itu, tampilan hasil survei yang disajikan kepada admin untuk rekapitulasi data masih belum optimal, sehingga menyulitkan dalam pencarian data masyarakat yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan. Hal itu akan menghambat efisiensi waktu bagi admin yang ingin mencari data masyarakat.

Jika survei di lakukan melalui Google Form, admin harus mencari data satu persatu terlebih dahulu, hal itu akan mengakibatkan pengolahan hasil survei memakan waktu yang lebih lama. Sehingga hal tersebut belum bisa menghasilkan laporan yang belum optimal yang mengakibatkan menghambatnya kelancaran proses pencarian data dari masyarakat yang memberikan saran dan masukan.

Melihat kendala yang di hadapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, diperlukan sebuah sistem survei kepuasan pelayanan yang lebih mudah dan efisien. Sistem ini diharapkan mempermudah pihak instansi dalam melakukan pengolahan data dan pengarsipan laporan mengenai hasil survei kepuasan masyarakat dan mempermudah dari pihak instansi dalam melakukan evaluasi kepuasan pada masyarakat atas pelayanan (Anjaswari & Irmanda, 2021). Dengan adanya sistem ini diharapkan memudahkan untuk admin yang ingin melakukan evaluasi kepuasan pada masyarakat atas pelayanan yang di berikan di instansi.

Dalam penelitian ini akan dibuat perancangan UI/UX dengan menggunakan pendekatan metode *User-Centered Design* (UCD). Pendekatan ini memfokuskan pada kebutuhan, pengalaman, serta kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem. Dengan menerapkan prinsip-prinsip UCD, sistem survei dapat dirancang agar lebih intuitif, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebiasaan admin untuk mengolahan data dalam memberikan umpan balik. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil rekomendasi kepada pengembang aplikasi agar dapat menyelesaikan permasalahan terkait kemudahan admin untuk

mengolah data dan daya tarik pengguna dalam mengakses aplikasi survei berbasis web (Kaligis & Fatri, 2022).

Implementasi sistem survei kepuasan ini juga memungkinkan pengolahan data pengambilan keputusan secara cepat dan lebih efektif. Hasil survei dapat langsung dianalisis untuk menghasilkan laporan yang lebih akurat dan *real-time*. Hal ini akan membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan berdasarkan data yang lebih valid. Dengan demikian, perancangan sistem ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam proses pengambilan keputusan, tetapi juga diharapkan dapat mendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, responsif, dan selaras dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan sebuah perancangan UI/UX untuk sistem survei kepuasan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perancangan *design* UI/UX ini diharapkan memberikan rekomendasi bagi pihak instansi untuk terus meningkatkan pelayanan secara optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul ***“Perancangan UI/UX Sistem Survei Kepuasan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dengan pendekatan User centered design (UCD)”*** sebagai judul penulisan skripsi ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, berikut rumusan masalah yang diterapkan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana membuat perancangan UI/UX sistem survei kepuasan pelayanan di Dukcapil Kota Madiun agar tampilan lebih mudah menggunakan fitur-fitur untuk pengolahan data?
2. Bagaimana penerapan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) dalam perancangan UI sistem survei kepuasan pelayanan?

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada *design User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dengan pendekatan *User centered design* (UCD).
2. Analisis dan perancangan *design* UI/UX di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.
3. Responden dalam penelitian ini adalah dari pegawai Dinas Kependudukan yang mengolah data dari masyarakat dan masyarakat sebagai responden dari survei kepuasan.
4. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi desain dan *prototype*.
5. Penelitian ini juga mencakup analisis kebutuhan pengguna dan pembuatan desain proses layanan yang akan divisualisasikan dalam bentuk desain UI/UX.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang UI/UX sistem survei kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun untuk memberikan rekomendasi *design* kepada instansi.
2. Menerapkan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) dalam perancangan sistem survei kepuasan pelayanan guna memastikan bahwa sistem yang dirancang sesuai dengan kebutuhan, dan kenyamanan pengguna.