

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital telah terjadi di banyak industri, termasuk pemerintahan, sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, keterbukaan, dan kemudahan untuk akses layanan publik adalah digitalisasi layanan publik. Sistem informasi berbasis website memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan lebih cepat tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu. Sistem informasi adalah teknologi tenaga kerja manusia yang dibantu secara teknologi untuk membantu tugas administratif dan operasional. Sistem yang terintegrasi digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menghubungkan data untuk membantu proses pengambilan keputusan perusahaan (Awal, 2023). Jadi sistem informasi yang baik sangat penting untuk keberhasilan penyediaan layanan publik digital.

Salah satu instansi pemerintah yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik adalah Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Madiun. Instansi ini memiliki tugas membantu pemerintah dalam penyelenggaraan urusan ketenteraman dan ketertiban umum serta penanggulangan kebakaran. Untuk mendukung penyampaian informasi kepada masyarakat, Satpol PP dan Pemadam

Kebakaran Kabupaten Madiun menyediakan website sebagai layanan publikasi informasi, pengaduan, serta sarana komunikasi antara instansi dan masyarakat. Kehadiran website tersebut diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas informasi dan kualitas pelayanan publik secara digital.

Berdasarkan hasil observasi terhadap 20 pengguna awal yang dilakukan peneliti terhadap website Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Madiun, masih ditemukan bahwa 15 pengguna mengalami beberapa permasalahan yang berkaitan dengan aspek *usability*. Tampilan antarmuka website dinilai kurang menarik dan belum mampu menyajikan informasi secara efektif. Struktur navigasi yang tersedia juga belum sepenuhnya memudahkan dalam menemukan informasi yang diperlukan. Beberapa halaman masih menampilkan informasi yang kurang terorganisasi sehingga membutuhkan waktu yang lebih untuk mengetahui isi dan fungsi tersedia pada website.

Permasalahan tersebut diperkuat oleh keluhan pengguna yang menyatakan bahwa proses pencarian informasi masih kurang efisien karena informasi yang tersedia belum tersusun secara sistematis. Pengguna juga mengalami kesulitan dalam memahami alur navigasi website akibat kurangnya petunjuk yang jelas pada beberapa menu. Kondisi tersebut menampilkan bahwa website masih belum mampu memberi kemudahan pengguna yang baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika kondisi ini tidak secepatnya dilakukan perbaikan, maka bisa mengakibatkan pada turunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberi. Kesulitan untuk mengakses informasi berpotensi mengurangi minat masyarakat untuk memanfaatkan website sebagai sarana memperoleh informasi maupun layanan publik. Selain itu, rendahnya tingkat kemudahan penggunaan sistem dapat menghambat efektivitas penyampaian informasi dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu menyatakan jika evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* mampu memberikan gambaran mengenai tingkat mudahnya sistem berdasarkan persepsi pengguna. *System Usability Scale* banyak dipakai karena mempunyai instrumen yang mudah dipahami. Serta menghasilkan nilai kuantitatif yang bisa dipakai mengetahui diterimanya penggunaan terhadap sistem (Ardhana, 2021). Di sisi lain, pendekatan *Design Thinking* banyak diterapkan untuk meningkatkan jaringan berdasarkan dari pemakai karena dapat memberikan ide yang cocok dari pengalaman masyarakat (Islami & Firmansyah, 2024).

Meskipun demikian, berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, penelitian yang menggabungkan kemudahan memakai cara *System Usability Scale* dan perancangan solusi menggunakan pendekatan *Design Thinking* pada website Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Madiun masih belum banyak dilakukan. Berdasar penelitian terdahulu

berfokus untuk mengukur tingkat *usability* tanpa melanjutkan pada tahap perancangan solusi yang berpusat pada pengguna. Oleh karena itu, diperlukan penelitian tidak cukup mengevaluasi tingkat kemudahan sistem, tapi dapat menghasilkan rencana peningkatan yang dapat diterapkan guna memperbaiki kualitas dari masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti menggunakan pendekatan *System Usability Scale* untuk mengetahui kemudahan website sesuai pengalaman masyarakat. Selanjutnya, hasilnya evaluasi ini dipakai untuk awal dari proses perancangan solusi menggunakan pendekatan *Design Thinking* melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Integrasi kedua metode ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka lebih sesuai untuk kegunaan pengguna serta meningkatkan kualitas pelayanan publik pada website Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Madiun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat *usability* pada Sistem Informasi Satpol PP Kabupaten Madiun ditinjau berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* sebagai metode evaluasi kemudahan penggunaan sistem?

2. Apa saja permasalahan *usability* yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Satpol PP Kabupaten Madiun pada proses pelayanan dan pengelolaan informasi?
3. Bagaimana merancang solusi perbaikan dan pengembangan Sistem Informasi Satpol PP Kabupaten Madiun dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking* berdasarkan hasil evaluasi *usability* agar sistem menjadi lebih efektif dan mudah digunakan oleh pengguna?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini difokuskan pada evaluasi tingkat *usability* sistem informasi Satpol PP dengan menggunakan metode *System Usability Scale* berdasarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem.
2. Penelitian ini hanya membahas permasalahan *usability* yang dialami pengguna, meliputi aspek tampilan antarmuka, navigasi, kemudahan akses fitur, efisiensi penggunaan, dan kepuasan pengguna, tanpa membahas aspek teknis seperti keamanan sistem, performa server, maupun jaringan.
3. Penelitian ini dibatasi pada perancangan solusi perbaikan sistem menggunakan pendekatan *Design Thinking* berdasarkan hasil evaluasi *usability*, sampai pada tahap rekomendasi desain atau prototype.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat *usability* Sistem Informasi Satpol PP berdasarkan metode *System Usability Scale*.
2. Untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan *usability* yang dihadapi pengguna dalam menggunakan sistem informasi Satpol PP .
3. Untuk merancang solusi perbaikan sistem informasi yang lebih efektif, mudah digunakan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna melalui pendekatan *Design Thinking* berdasarkan hasil evaluasi *usability*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi dan administrasi publik, terkait penerapan evaluasi sistem informasi dalam pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Madiun serta pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kinerja sistem informasi dan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan transparan.