

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital saat ini membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pekerjaan. Kehadiran teknologi informasi dan internet memungkinkan para pekerja untuk bekerja secara efisien dan produktif meskipun berada jauh dari kantor. *E-Office* adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi (Arief, 2012).

Implementasi *website E-Office* di Kecamatan Cihideung menjadi sangat penting seiring dengan visi misi pemerintah Jawa Barat yang mengedepankan tata kelola modern, transparansi, efisiensi, serta menjadi sarana pendukung menuju status *Smart City*. *Website* yang ada saat ini belum menerapkan *E-Office* sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan yang cepat. Penerapan *E-Office* mampu memenuhi tuntutan perkembangan teknologi informasi, meningkatkan pelayanan publik dan memacu perkembangan wilayah kota Tasikmalaya yang berfokus pada pemanfaatan teknologi untuk kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Koko Koswara, A.Md. Kom. selaku pegawai kantor Kecamatan Cihideung menyarankan bahwa optimasi *website* Kecamatan Cihideung perlu dilakukan karena tampilan dan pelayanan yang belum optimal saat ini telah mengakibatkan kendala dalam akses

informasi publik dan interaksi dengan masyarakat, yang dapat memengaruhi efektivitas serta efisiensi layanan pemerintah dalam era digital saat ini. Optimasi dapat berarti perbaikan, peningkatan, atau penyesuaian berbagai aspek, seperti desain visual, navigasi dan fitur-fitur yang ada di dalamnya.

Banyak keuntungan yang diperoleh dari penggunaan *website E-Office* Kecamatan, namun masih terdapat tantangan dalam hal efisiensi penggunaan dan kualitas informasi yang disajikan. Pengalaman pengguna (*user experience/UX*) saat mengakses dan berinteraksi dengan *website* tersebut menjadi faktor yang krusial dalam menilai sejauh mana *website* tersebut efektif dalam menyampaikan informasi dan layanannya. Tampilan yang kompleks, navigasi yang sulit, tata letak yang tidak intuitif, serta kelambatan dalam memuat halaman dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Seringkali terjadi kegagalan dalam pemanfaatan sistem informasi yang didominasi oleh faktor manusia seperti tidak cocok dengan budaya kerja atau budaya organisasi baru, etika, dan kebijakan dengan penggunaan sistem informasi serta adanya keterbatasan keahlian (Murahartawaty, 2013).

Website yang menerapkan *E-Office* memainkan peran penting dalam menunjang kinerja para pekerja. *Website E-Office* memungkinkan para pekerja untuk berkolaborasi dan berkoordinasi dengan tim mereka secara efisien. Dalam konteks ini, desain *User Experience (UX)* memegang peranan penting. *UX* berkaitan dengan cara pengguna berinteraksi dengan sebuah sistem atau produk, termasuk dalam hal ini adalah *website* Kecamatan. Paradigma desain *UX* menekankan pentingnya memahami kebutuhan pengguna dan menciptakan

pengalaman yang memuaskan dan efisien dalam berinteraksi dengan sistem tersebut.

Penggunaan metode KISS (*Keep it Simple, Stupid*) menjadi salah satu metode yang digunakan dalam pembuatan *website* dengan menerapkan kesederhaan dalam membuat suatu produk. Metode KISS (*Keep it Simple, Stupid*) merupakan sebuah filosofi yang berfokus pada penyederhanaan segala hal dalam suatu proyek. Dalam dunia *web design*, filosofi ini sangat penting karena membantu membuat *website* yang mudah digunakan, mudah ditemukan dan mudah dipahami oleh target audien. Metode KISS (*Keep It Simple, Stupid*) dapat menjadi salah satu solusi untuk mengatasi masalah *website* saat ini.

Pemilihan metode KISS (*Keep it Simple, Stupid*) dalam penelitian ini disebabkan oleh beberapa pertimbangan tertentu. KISS adalah pendekatan yang sangat efektif untuk mengoptimalkan desain *website* dengan menekankan kesederhanaan dan kemudahan penggunaan. KISS dapat membantu mengatasi masalah kompleksitas, navigasi yang rumit, dan tata letak yang tidak intuitif, yang telah diidentifikasi sebagai kendala utama dalam *website* Kecamatan.

Penelitian ini akan berfokus pada optimasi tampilan dan pelayanan dari *website E-Office* Kecamatan melalui pendekatan Desain *User Experience* (UX). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efisiensi penggunaan *website* dan kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip desain UX, diharapkan *website E-Office* Kecamatan dapat lebih mudah diakses, dinavigasi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi

yang konkrit untuk perbaikan tampilan, interaksi, dan konten *website E-Office* Kecamatan guna mencapai tujuan tersebut. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap pengoptimalan tampilan dan pelayanan *website*, penelitian ini akan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan kriteria *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner ini akan diberikan kepada masyarakat pengguna *website* dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap perubahan yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna pada *website*.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, maka dilakukan penelitian yang berjudul “Optimasi Tampilan dan Pelayanan *E-Office* pada *Website* Kecamatan Cihideung Menggunakan Pendekatan Desain *User Experience* (UX).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang penulis jelaskan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana desain *User Experience* (UX) dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, serta informasi yang disediakan oleh *website* Kecamatan Cihideung?
2. Bagaimana cara menerapkan *E-Office* pada *website* dengan menggunakan metode KISS (*Keep It Simple, Stupid*)?
3. Bagaimana metode KISS dapat mempengaruhi desain dan fungsionalitas *E-Office* pada *website*?
4. Bagaimana penerapan metode KISS pada *E-Office website* dapat meningkatkan tingkat interaksi dan kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Beberapa hal yang akan menjadi batasan dan dasar penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Perancangan *Website E-Office* dibuat menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Perancangan UX menggunakan metode KISS (*Keep it Simple, Stupid*) dengan mengutamakan tampilan yang sederhana dan tidak kompleks.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merumuskan perubahan yang perlu dilakukan pada *website* Kecamatan Cihideung berdasarkan desain UX untuk meningkatkan pengalaman pengguna, efisiensi, dan kualitas pelayanan.
2. Menyelidiki bagaimana metode KISS (*Keep It Simple, Stupid*) dapat membantu dalam menerapkan *E-Office* pada *website* sehingga menjadi lebih efisien dan mudah dipahami oleh pengguna.
3. Menilai bagaimana penerapan metode KISS (*Keep It Simple, Stupid*) pada desain dan fungsionalitas *E-Office* pada *website* mempengaruhi kemudahan akses dan interaksi pengguna.
4. Mengukur efektivitas penerapan metode KISS (*Keep It Simple, Stupid*) dalam membuat proses pelayanan lebih efisien dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian memiliki dua manfaat, yaitu manfaat secara teoretis dan manfaat secara praktis.

1. Meningkatkan pengalaman pengguna melalui tampilan dan kualitas informasi yang disediakan pada *website*.
2. Meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi dan pelayanan publik.
3. Meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan *website* tanpa hambatan yang berlebihan.
4. Meningkatkan layanan yang disediakan oleh Kecamatan Cihideung melalui *website E-Office*.

1.6 Metodologi Penelitian

Tahapan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah
2. Pengumpulan Data dan Analisis Sistem
3. Pengembangan *Website E-Office* Menggunakan Metode KISS
4. Evaluasi

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pembahasan masalah umum, yang merupakan gambaran secara garis besar tentang isi laporan, yang didalamnya memuat latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan permasalahan pada penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi pembahasan teori-teori yang saling berhubungan dengan penelitian dan pembuatan *website E-Office*. Meliputi teori dari UX, konsep dan definisi *E-Office*, implementasi *E-Office*, manfaat dan keuntungan *E-Office*, konsep dan definisi metode KISS. Manfaat metode KISS, efisiensi dan kualitas pelayanan, tempat penelitian, serta penelitian yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat uraian tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian mulai dari tahapan identifikasi masalah, pengumpulan data dan analisis sistem, pengembangan *website E-Office* menggunakan metode KISS, dan diakhiri dengan evaluasi dan rancangan kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian tentang hasil dan pembahasan dari tahapan implementasi yang mengacu pada tahapan penelitian yang telah dilakukan, serta pembahasan dari tahap evaluasi yang dilakukan terhadap penerapan *E-Office* pada *website* Kecamatan Cihideung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang merupakan rangkuman dari pembahasan masalah dan saran yang diperlu diperhatikan berdasarkan keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penerapan *E-Office* pada *website* Kecamatan Cihideung, serta diakhiri dengan Daftar Pustaka dan Lampiran.