

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat diberbagai bidang. Salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi ialah bidang pemerintahan. Dalam sektor pemerintah, adanya perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong pegawai pemerintah untuk bersiap menghadapi paradigma baru dengan cara meningkatkan kinerja birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan pelayanan publik di kecamatan merupakan langkah yang penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kecamatan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat memiliki peran yang signifikan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warganya.

Peningkatan pelayanan publik di kecamatan melalui penggunaan teknologi telah menjadi salah satu upaya yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat. Dengan mengadopsi teknologi seperti pelayanan online, sistem informasi terintegrasi, dan aplikasi mobile, pemerintah kecamatan dapat menyediakan layanan yang lebih efisien, responsif, dan mudah diakses oleh warga. Penggunaan teknologi juga memungkinkan pemantauan kinerja pelayanan secara real-time dan memfasilitasi partisipasi aktif masyarakat dalam penilaian dan perbaikan pelayanan (UI Research Center, 2021).

Sistem pelayanan publik di Kecamatan khususnya Kabupaten Musi Banyuasin masih tergolong manual, dimana masyarakat yang ingin mengajukan permohonan surat harus datang terlebih dahulu ke kantor, kemudian menemui pegawai kecamatan untuk melakukan wawancara mengenai kebutuhan surat, setelah melakukan wawancara pegawai kecamatan memberikan persyaratan berkas-berkas kepada masyarakat yang harus dikumpulkan kembali ke pegawai kecamatan, setelah itu pegawai membuat surat yang diperlukan oleh masyarakat. Hal tersebut dianggap bahwa pelayanan publik di Kecamatan dalam upaya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat yang lebih efisien, responsif, dan mudah diakses oleh warga belum bisa diberikan.

E-Government adalah inovasi terbaru dalam upaya meningkatkan layanan publik yang mengandalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini bertujuan untuk membuat layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien (Sukatmi & Afriyanto, 2019) . Salah satu model e-government yang memiliki tujuan agar lebih mendekatkan diri kepada lapisan masyarakat yaitu G2C (Government to Citizen/Customer). G2C adalah penyampaian informasi pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. G2C memungkinkan masyarakat

untuk bertukar informasi dan melakukan komunikasi antar masyarakat dan pemerintah (Reynaldi & Setiyawati, 2022).

E-government pada Kecamatan ini merupakan salah satu model e-government yang dapat memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat secara langsung. Masyarakat bisa mendapatkan pelayanan cukup dari rumah, tanpa menghabiskan waktu yang lama. Hal ini tentunya lebih terasa praktis dari pada sistem konvensional yang membutuhkan tatap muka antara masyarakat dengan pegawai Kecamatan dan juga bertujuan untuk mencapai tujuan pemerintah yang baik (*good governance*). Dampak dari adanya *e-government* ini adalah perubahan dari pelayanan manual ke pelayanan elektronik, di mana instansi pemerintah yang sebelumnya menggunakan dokumen kertas kini telah beralih menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik (Admin & Marsuki Ali, 2020)

Pembuatan *e-governmet* harus memperhatikan desain sebagai bentuk kepuasan dan pengalaman pengguna dalam mengakses sebuah aplikasi tersebut. Hal ini berhubungan dengan bagaimana sebuah aplikasi menyediakan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakannya. Aplikasi yang sulit dipahami tentunya tidak akan menarik pengguna dan tidak akan berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, perlu dipikirkan dengan matang dalam pembuatan aplikasi yang berbasis digital, terutama dalam hal tampilan dan UI/UX. *User interface* dan *user experience* merupakan komponen penting dalam membangun sebuah website yang dapat memudahkan pengguna melakukan suatu pekerjaan dan meningkatkan keefektifan informasi yang ditampilkan untuk pengguna (Shirvanadi et al., n.d.). Sebaliknya, jika user interface dan user experience yang dirancang buruk atau tidak mempertimbangkan pengguna, menyebabkan sistem atau produk yang ada tidak berjalan baik, dan pengguna merasa ketidaknyamanan dalam mengakses informasi (Sagala, Fauzi, & Syahrina, 2020). Karena permasalahan tersebut penelitian merancang desain UI/UX dengan menggunakan metode *design thinking* agar mudah digunakan dan menyediakan pengalaman pengguna yang lebih baik dalam menggunakan aplikasi.

Penggunaan metode *Design Thinking* akan berpengaruh terhadap perancangan *user interface* dan *user experience* suatu aplikasi. Proses yang terjadi pada metode *Design Thinking* digunakan untuk mencari tau permasalahan dan mencari tau apa yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga dapat diselesaikan dalam bentuk UI/UX (Nabila & Wahyuni, 2022). Aplikasi e-government kecamatan ini diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah. Dalam hal ini, model prototype desain UI/UX aplikasi *e-government* kecamatan berbasis android dengan metode *design Thinking* dianggap sebagai solusi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih baik. Dalam permasalahan diatas peneliti membuat judul laporan penelitian "*Model Prototype Desain UI/UX Aplikasi E-Goverment Kecamatan Berbasis Android Dengan Metode Design Thingking*".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah yang ada ialah bagaimana membuat tampilan prototype dengan menggunakan metode design thinking?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang yang disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk menciptakan sebuah model prototype untuk aplikasi *e-government* di kecamatan berbasis android dengan menggunakan metode *design thinking*.

## **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada batasan masalah ini hanya menampilkan prototype website e-government pada kecamatan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa didapatkan melalui penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Penggunaan model *prototype* desain UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi *e-government* kecamatan dapat memberikan rancangan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat yang lebih efisien, responsif, dan mudah diakses.
- b. Dengan menggunakan metode *Design Thinking*, aplikasi e-government kecamatan dapat dirancang dengan lebih cepat dan tepat. Hal ini akan mempercepat proses pengambilan keputusan dalam pengembangan aplikasi *e-government* kecamatan.