

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik melalui penerapan *e-government*, yaitu penyampaian layanan secara digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Keberadaan layanan administrasi kependudukan secara *online* membantu masyarakat memperoleh layanan yang cepat dan tidak terikat oleh lokasi, sehingga ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan digital menjadi tinggi. Layanan digital yang buruk dalam pengalaman pengguna dapat menurunkan tingkat penggunaan masyarakat dan tujuan layanan *e-government* tidak tercapai secara maksimal (Purwitasari dkk. 2023).

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem digital karena menentukan bagaimana pengguna merasakan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan ketika menggunakan layanan tersebut. Evaluasi *user experience* dengan instrumen yang valid dapat membantu mengidentifikasi aspek antarmuka sistem atau layanan yang mendukung atau menghambat interaksi pengguna. Misalnya, penelitian menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) mampu mengungkapkan area *user experience* yang perlu diperbaiki dalam sebuah *website* dengan melihat beberapa aspek utama seperti *Attractiveness*, *Efficiency*, dan *Dependability* (Sadewa dkk. 2024).

Agar mengetahui tingkat pengalaman pengguna pada *website* layanan SIP Dispendukcapil Jember, penelitian ini menjalankan evaluasi *user experience* awal menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai dasar pemahaman kekuatan dan kelemahan *user experience* sistem yang ada. Instrumen *User Experience Questionnaire* (UEQ) telah digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada layanan digital, dan hasilnya menunjukkan nilai *user experience* yang bervariasi antar elemen serta memberikan wawasan penting terhadap area yang harus ditingkatkan (Ramadhani dkk., 2025).

Berdasarkan hasil evaluasi awal tersebut, ditemukan beberapa kebutuhan pengembangan pada *website* SIP Dispendukcapil Jember, terutama pada aspek

tampilan antarmuka, kemudahan akses informasi, serta interaktivitas sistem. Oleh karena itu, pengembangan sistem dilakukan tidak hanya melalui perbaikan tampilan visual, tetapi juga melalui penambahan beberapa fitur pendukung yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan. Pengembangan yang dilakukan meliputi perancangan ulang antarmuka (*user interface*) yang lebih modern dan mudah dipahami, penambahan fitur *preview* dokumen administrasi agar pengguna dapat melihat berkas secara langsung sebelum mengunduh, fitur notifikasi untuk memberikan informasi status layanan kepada pengguna, fitur *chatbot* sebagai media bantuan interaktif, serta penambahan informasi tanggal pengambilan berkas pada permintaan layanan agar alur pelayanan menjadi lebih jelas.

Setelah dilakukan evaluasi *user experience* awal, diperlukan kerangka pengembangan yang sistematis untuk menerjemahkan temuan *user experience* menjadi solusi perbaikan yang terstruktur dan dapat dilaksanakan. *Software Development Life Cycle* (SDLC) dipilih sebagai metodologi pengembangan yang menyediakan tahapan mulai dari analisis kebutuhan, desain, implementasi, hingga pemeliharaan sistem. Pendekatan *Software Development Life Cycle* (SDLC) membantu proses pengembangan perbaikan layanan, hal ini penting untuk memastikan solusi didukung data evaluasi *user experience* yang telah dikumpulkan (Silitonga dkk. 2021).

Dengan menggabungkan evaluasi *user experience* awal menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan pendekatan *Software Development Life Cycle* (SDLC) yang terstruktur, penelitian ini tidak hanya berfokus pada identifikasi masalah *user experience*, tetapi juga menghasilkan implementasi pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengembangan *website* SIP Dispendukcapil Jember diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui tampilan yang lebih *user-friendly*, navigasi yang lebih mudah dipahami, penyajian informasi yang lebih jelas, serta fitur pendukung yang lebih interaktif. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk peningkatan kualitas layanan digital pemerintahan dan menjadi referensi akademis bagi penelitian lanjutan di bidang pengalaman pengguna dan pengembangan sistem informasi (Puspita dkk., 2024).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada fitur layanan *online website* SIP Dispendukcapil Jember berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
2. Bagaimana perumusan rekomendasi pengembangan fitur layanan *online website* SIP Dispendukcapil Jember berdasarkan hasil evaluasi *user experience* menggunakan metode UEQ melalui pendekatan *Software Development Life Cycle* (SDLC) dengan model *Waterfall*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi dan mengukur tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada fitur layanan *online website* SIP Dispendukcapil Jember menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) berdasarkan enam dimensi *user experience* sebagai dasar identifikasi permasalahan dan kebutuhan pengguna.
2. Merumuskan rekomendasi pengembangan fitur layanan *online website* SIP Dispendukcapil Jember berdasarkan hasil evaluasi *user experience* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) melalui pendekatan *Software Development Life Cycle* (SDLC) dengan model *Waterfall* dalam bentuk prototipe *website* hasil *redesign*.

1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini terfokus dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Software Development Life Cycle* (SDLC) dengan model *Waterfall* sebagai kerangka dalam merumuskan dan mengembangkan fitur layanan *online website* SIP Dispendukcapil Jember. Tahapan yang digunakan meliputi *Requirement System*, *Analysis System*, *Design System*, *Implementation System*, dan *Testing System*.

2. Tahap pengembangan sistem pada penelitian ini dibatasi pada implementasi prototipe *website* hasil *redesign* dan pengujian pengalaman pengguna menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Tahap maintenance tidak dilakukan secara langsung pada sistem resmi, melainkan hanya dijelaskan sebagai rekomendasi pemeliharaan dan pengembangan lanjutan.
3. Tahap analisis kebutuhan dilakukan melalui evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) standar yang terdiri dari 26 item pertanyaan, tanpa menambahkan instrumen evaluasi *user experience* lainnya.
4. Jumlah responden penelitian ditentukan menggunakan perhitungan rumus Slovin, dengan tujuan memperoleh jumlah sampel yang mewakili populasi pengguna *website* SIP Dispendukcapil Jember secara statistik.
5. Penelitian ini menggunakan dua kelompok responden yang berbeda pada proses evaluasi *User Experience Questionnaire* (UEQ), yaitu 100 responden sebelum *redesign* dan 100 responden setelah *redesign*, dengan karakteristik yang sesuai dengan kriteria penelitian.
6. Responden yang diuji menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah masyarakat yang pernah menggunakan fitur layanan *online website* SIP Dispendukcapil Jember pada periode 1–31 Januari 2026.
7. Ruang lingkup evaluasi dan pengembangan difokuskan pada antarmuka fitur layanan *online website* SIP Dispendukcapil Jember, seperti fitur pendaftaran layanan, penyajian informasi layanan, berkas administrasi, notifikasi, dan bantuan layanan. Penelitian ini tidak mencakup sistem internal pengelolaan data kependudukan maupun integrasi langsung dengan *database* resmi instansi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital pada *website* SIP Dispendukcapil Jember, sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi pengembangan fitur layanan *online* berupa prototipe *website* hasil *redesign* yang dapat

dijadikan acuan konseptual bagi pihak SIP Dispendukcapil Jember atau tim pengembang terkait dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan *website* di masa mendatang.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah di bidang rekayasa perangkat lunak dan *user experience*, khususnya mengenai penerapan metode evaluasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dikombinasikan dengan pendekatan *Software Development Life Cycle* (SDLC) model *Waterfall* dalam konteks pengembangan layanan publik berbasis *e-government*.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan usulan perbaikan antarmuka fitur layanan *online* yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pengguna, sehingga secara konseptual dapat meningkatkan kemudahan penggunaan, efisiensi, serta kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.

