

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, mulai dari tingkat RT, RW, desa, hingga kabupaten, merupakan perwujudan fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks keterbukaan informasi dan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan akses informasi publik yang mudah, transparan, dan akuntabel. Hal ini diwujudkan melalui pengelolaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berperan sebagai garda terdepan dalam penyediaan dan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, layanan PPID tidak lagi terbatas pada pelayanan konvensional, tetapi telah bertransformasi ke arah layanan berbasis *website*. *Website* PPID berfungsi sebagai media utama dalam menyajikan informasi publik, pengumuman resmi, prosedur pelayanan, serta sarana interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara daring. Dengan adanya layanan PPID berbasis *website*, masyarakat diharapkan dapat mengakses informasi dan layanan publik secara lebih cepat, tepat, dan efisien, sehingga mendukung terwujudnya pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kecamatan Sukorambi sebagai salah satu instansi pelayanan pemerintahan daerah Kabupaten Jember juga menyediakan *website* layanan publik yang dapat diakses melalui <https://kecamatansukorambi.jemberkab.go.id/>. Tampilan antarmuka *website* tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Tampilan website PPID Kecamatan Sukorambi

Sesuai UU No. 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pemerintah daerah wajib membangun sarana digital situs PPID untuk memudahkan warga mengakses informasi publik (Sadewa et al., 2024)

Keberadaan *website* layanan publik tidak secara otomatis menjamin kepuasan pengguna, karena kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna *User Experience* atau *UX* yang dirasakan selama berinteraksi dengan sistem. *User Experience* (*UX*) merupakan salah satu bidang kajian dalam Teknik Informatika yang berkaitan erat dengan Interaksi Manusia dan Komputer (*Human-Computer Interaction/HCI*). *UX* berfokus pada evaluasi kualitas interaksi antara pengguna dan sistem informasi, mencakup aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, kejelasan, serta pengalaman emosional pengguna saat berinteraksi dengan sistem. *UX* menjadi indikator penting yang menunjukkan sejauh mana *website* mampu memberikan kemudahan, efisiensi, kejelasan, serta pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna sebuah sistem terutama *website*. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi *UX* yang sistematis dan terstandar untuk menilai kualitas *website* secara objektif, baik dari aspek pragmatis maupun hedonis. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (*UEQ*), yang mampu mengukur persepsi pengguna secara komprehensif dan menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan layanan publik berbasis *website* (Puspita et al., 2024).

User Experience Questionnaire (*UEQ*) merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk menilai pengalaman dan kepuasan pengguna secara komprehensif terhadap sistem digital. *UEQ* dirancang untuk mengukur persepsi pengguna tidak hanya dari sisi fungsionalitas, tetapi juga dari aspek emosional selama berinteraksi dengan sistem. Pengukuran dilakukan melalui enam dimensi utama, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*, yang mencerminkan kemudahan penggunaan, kejelasan, efisiensi, keandalan, daya tarik, serta tingkat kebaruan sistem. Dengan cakupan tersebut, *UEQ* tidak hanya menilai aspek *usability*, tetapi juga dimensi afektif pengguna, sehingga relevan dan efektif dalam mengevaluasi kualitas interaksi antara manusia dan sistem digital (Martin Schrepp, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian mengenai pengukuran kepuasan pengguna dilakukan melalui evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas pengalaman pengguna secara sistematis melalui instrumen yang terdapat pada *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam proses analisis data. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengumpulkan dan menganalisis data terkait *website* layanan publik PPID Kecamatan Sukorambi. Permasalahan yang sering muncul pada *website* layanan publik berbasis PPID tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga mencakup aspek kemudahan penggunaan, kejelasan struktur informasi, efisiensi akses layanan, serta kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan fitur-fitur yang tersedia. Apabila aspek-aspek tersebut tidak dirancang dan dievaluasi dengan baik, *website* PPID berpotensi sulit dipahami, kurang menarik, dan tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Dengan memberikan penilaian pengukuran ini diharapkan pelayanan yang ada pada Kecamatan Sukorambi bisa lebih tepat dan lebih jelas lagi menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terserap dengan tepat melalui pengukuran pengalaman pengguna pada fitur – fitur pada *website* PPID Kecamatan Sukorambi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan topik latar belakang di atas, masalah penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* PPID layanan publik Kecamatan Sukorambi berdasarkan metode UEQ?
2. Aspek mana yang memiliki nilai tertinggi dan terendah dalam pengalaman pengguna *website* tersebut?
3. Apa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada *website* PPID layanan publik Kecamatan Sukorambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* PPID layanan publik Kecamatan Sukorambi:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* PPID layanan publik Kecamatan Sukorambi menggunakan metode UEQ.
2. Menganalisis hasil penilaian berdasarkan enam dimensi UEQ.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *website* PPID layanan publik Kecamatan Sukorambi berdasarkan hasil evaluasi.

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan Batasan-Batasan yang telah ditetapkan, penelitian ini difokuskan hanya pada evaluasi pengalaman pengguna terhadap *website* PPID Kecamatan Sukorambi:

1. Cakupan pengujian dan penelitian ini hanya pada *website* Kecamatan Sukorambi kabupaten Jember.
2. Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ) dari 6 dimensi emosional.
3. Penelitian ini terbatas pada pengukuran kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kemudahan penggunaan enam aspek utama, yaitu: *Attractiveness* (daya tarik), *Perspiciuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (kehandalan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan).
4. Penelitian ini hanya akan melibatkan masyarakat yang berdomisili di kecamatan Sukorambi.
5. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2025 - Februari 2026 yang akan dibatasi pada waktu pengumpulan data, dan tidak mencakup perkembangan aplikasi atau perubahan setelah periode tersebut.
6. Penelitian ini akan berorientasi pada kuesioner atau survei untuk mengumpulkan data dari pengguna *website* PPID layanan publik Kecamatan Sukorambi.
7. Penelitian ini memiliki objek yang belum pernah diteliti sebelumnya yang membahas tentang evaluasi kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis, akademis, maupun bagi pihak pemerintah Kecamatan Sukorambi:

1. Manfaat Akademis: Menjadi referensi penelitian terkait pengukuran kepuasan pengguna layanan berbasis *website* dengan metode UEQ.
2. Manfaat Pemerintahan: Memberikan masukan serta mendukung peningkatan partisipasi dan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik *online* di lingkungan Kecamatan Sukorambi.

