

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung merupakan dinas yang bergerak sebagai pusat pelayanan informasi bagi masyarakat Kota Bandung terutama dalam mengakses data yang memerlukan informasi baik yang menyangkut kebijakan umum pemerintah kota maupun perijinan-perijinan. Seiring dengan pesatnya perkembangan di bidang Teknologi, Komunikasi dan Informasi (TIK) Diskominfo juga memiliki ketersediaan layanan TIK yaitu Website Bandung City Dashboard.

Berdasarkan wawancara dengan pengelola Website Bandung City Dashboard, didapatkan hasil bahwa website ini pernah melakukan evaluasi mengenai *User Interface* (UI) pada tahun 2019 tetapi evaluasi ini tidak melibatkan pengguna. Sehingga mendapatkan hasil bahwa tampilan website tidak *user friendly* dan tidak menarik, tidak terdapat intruksi yang jelas pada website, alur dari websitenya juga tidak jelas, serta masih perlu untuk penambahan fitur baru dan konten. Berdasarkan hasil evaluasi awal terhadap website Bandung City Dashboard, menggunakan metode Etnografi yakni wawancara secara langsung dengan pengguna untuk mengetahui perilaku dan kebiasaan dari pengguna[1] dan penyebaran *feedback* berupa kuesioner yang dapat mengolah data berhubungan dengan indikator *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* melibatkan tujuh responden, diperoleh hasil bahwa beberapa user merasa website kurang *user friendly*, tampilan tidak menarik dan monoton sehingga dapat dikatakan website ini perlu dilakukan perbaikan dengan cara mendesain ulang website.

Berdasarkan penjabaran permasalahan di atas maka dibutuhkan solusi yang mampu mewakili dengan pendekatan secara penerimaan pengguna, inovatif atau peningkatan layanan yang ada agar mampu untuk membuatnya lebih berguna, mampu digunakan dan diinginkan bagi pengguna[2]. Dengan solusi tersebut, maka

metode yang cocok untuk digunakan yakni metode *Double Diamond*. *The Double Diamond Design*[3] merupakan model yang diusulkan oleh British Design Council. Dalam proses evaluasi pengujian, dilakukan dengan menggunakan metode *Usability Testing*. Tujuan melakukan *Usability Testing* yakni untuk mengidentifikasi masalah dalam desain produk, menemukan peluang, mempelajari tentang perilaku dan preferensi pengguna dengan memperhatikan aspek *effectiveness*, *efficiency* aspek tersebut nantinya akan diujikan kepada pengguna atau partisipan oleh fasilitator. Serangkaian tugas yang diberikan oleh fasilitator akan dikerjakan oleh partisipan, dan selama pengerjaan tugas fasilitator akan memantau dan meminta *feedback* dari partisipan[4]. Sedangkan untuk mengukur aspek *satisfaction* digunakan kuesioner dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) berisi 10 pertanyaan dengan skala likert 5 poin[5]. Dengan dilakukannya perbaikan dan atau mendesain ulang website Bandung City Dashboard dengan metode *Double Diamond Design* dan *Usability Testing*. Diharapkan agar website ini dapat menjadi lebih menarik, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah bagaimana cara merancang *user interface/user experience* website Bandung City Dashboard untuk meningkatkan efisiensi waktu yang juga pengguna dapat dengan mudah memahami website sehingga mendapatkan kepuasan dalam menggunakan website Bandung City Dashboard?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai adalah menghasilkan rancangan desain *prototype user interface/user experience* menggunakan metode *Double Diamond* pada website Bandung City Dashboard yang dapat dipahami dengan mudah dalam menggunakan website untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam mencari informasi dan mendapatkan kepuasan saat menggunakan website tersebut.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada laporan magang ini difokuskan pada beberapa poin mengenai ruang lingkup magang dan menerapkan solusi, yaitu:

1. Pada laporan magang ini hanya membahas tampilan dan pengalaman pengguna website Bandung City Dashboard
2. Hasil perbaikan *user interface* website Bandung City Dashboard berupa template desain website
3. Template desain website hanya menyediakan tampilan tanpa ada logika yang diterapkan pada setiap fungsionalitas

1.5 Jadwal Pengerjaan

Penjadwalan kerja untuk memperbaiki UI website Bandung City Dashboard dimulai pada bulan 1 Januari 2023 dan berakhir pada bulan 30 April 2023 dengan tahapan yang dilakukan berdasarkan metode *Double Diamond*. Satuan waktu yang digunakan adalah perminggu agar pembagian tahapan yang dilakukan lebih mudah.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja

		Tahun 2023															
No	Deskripsi Kerja	Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023				April 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<i>Discover</i>																
	a. Studi literatur	■															
	b. Wawancara		■	■													
2	<i>Define</i>																
	a. Analisis hasil wawancara				■												
	b. Analisis trend UI/UX				■												
	c. Iterasi <i>diamond</i> satu					■											
3	<i>Develop</i>																
	a. Sketsa Desain						■										
	b. <i>Wireframe</i>						■										
	c. <i>Mockup</i>							■									
	d. Desain <i>Guideline</i>							■									
	e. <i>Prototype</i>							■	■								
4	<i>Deliver</i>																
	a. <i>Development (HTML)</i>										■	■	■	■	■		
	b. Desain <i>Testing (Usability Testing)</i>															■	■
	c. Iterasi <i>diamond</i> dua																■