

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan aduan merupakan elemen penting dalam sebuah perusahaan atau instansi. Layanan pengaduan bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Dari aduan, perusahaan atau instansi dapat melihat seberapa jauh keberhasilan mereka dalam melaksanakan kegiatan [1]. Sebelum abad ke-20, cara perusahaan atau instansi dalam melayani keluhan pelanggan harus melalui tatap muka dalam menyelesaikan permasalahan. Ini berarti bahwa pelanggan harus mendatangi perusahaan tersebut untuk menyampaikan keluhannya [2]. Sekitar tahun 1990 di mana internet dan komputer bukanlah suatu benda yang dahulunya eksklusif hanya dapat dimiliki oleh perusahaan teknologi besar, internet dan komputer sudah dapat ditemui pada perkantoran bahkan beberapa rumah [2]. Melihat hal ini, beberapa perusahaan khususnya yang menyediakan produk dan jasa, mulai membuka layanan seperti pengiriman aduan atau keluhan lewat surat elektronik (surel) bahkan *live chat*. Perusahaan di Amerika pada saat itu juga gencar melakukan *outsourcing* ke negara Filipina dan India demi menekan biaya untuk layanan pengaduan [2]. Namun tidak hanya perusahaan komersil saja, instansi pemerintah juga harus mengikuti perkembangan yang ada, maka pada saat era internet berlangsung, tercetuslah istilah *e-government* atau *e-gov* yaitu pemerintahan secara elektronik [3], atau pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintahan secara efisien [4].

Pemerintah di berbagai daerah di Indonesia kini sedang berlomba untuk membangun infrastruktur untuk mengimplementasikan sistem *e-government* demi terlaksananya *Smart City* [5]. *Smart City* mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pengelolaan kota. *Smart City* menggunakan konsep *citizen-centric* yang mana membuat interaksi antara masyarakat dengan pemerintah menjadi erat dan dinamis, sehingga kota menjadi tempat yang nyaman untuk ditinggali. Selain itu, pemerintah menjadi lebih tanggap dalam menyelesaikan permasalahan dan merespon perubahan baru dengan lebih cepat dan efisien [5].

Penerapan *e-government* adalah salah satu program dari *Smart City* dalam melengkapi tata kelola pemerintahan yang baik dan kompeten (*good governance*). Dari diterapkannya *e-government* diharapkan dapat mengoptimalisasikan penggunaan teknologi informasi pada sistem pemerintahan, yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabilitas [6]. Melalui adanya *e-government* ini, masyarakat dapat turut serta dalam mengontrol pekerjaan pemerintah [7]. Maka dari itu, pemerintahan berusaha untuk mewujudkan *good governance* salah satunya melalui kebijakan *e-government* [8].

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mulai menerapkan *e-government* pada tahun 2002. Pemerintah Kota Yogyakarta mengikuti jejak Pemerintah DIY dengan meluncurkan situs jogja.go.id, dalam rangka pembangunan *e-government* [9]. Dalam penerapan kebijakan *e-government*, Pemerintah Kota Yogyakarta membentuk berbagai fasilitas pelayanan kemasyarakatan yang berbasis teknologi informasi semenjak 2003. Salah satu layanan terakhir yang dikerjakan dalam membangun *e-government* dan mewujudkan *Smart City* yaitu *Jogja Smart Service* (JSS) yang sudah berjalan 2 tahun terakhir. JSS merupakan aplikasi besutan dari Dinas Komunikasi dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta. JSS menggunakan konsep *single ID*, *single window*, dan *single sign-on* [10]. Layanan yang disediakan lengkap dari penyampaian keluhan, permohonan perizinan, sampai layanan kegawatdaruratan. JSS menyatukan dan mengintegrasikan berbagai layanan yang telah ada sebelumnya menjadi satu aplikasi, salah satunya UPIK.

UPIK sendiri pada awalnya digagas oleh Herry Zudianto pada 30 Januari 2003 yang pada saat itu sedang menjabat sebagai Wali Kota Yogyakarta [11]. Ide ini terdapat dari perhatian Wali Kota Yogyakarta mengenai pentingnya sebuah masukan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah [12]. Pembuatan UPIK berangkat dari kondisi masyarakat yang tidak mengetahui media pengaduan yang dapat diakses dengan mudah, adanya hambatan waktu bertemu antara masyarakat dengan dinas terkait, serta masyarakat yang masih segan untuk menyampaikan keluhan dan aduan [13]. Pembentukan UPIK diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan responsif [13].

Awal perilisannya, layanan *hotline* untuk pengaduan dioperasikan melalui telepon. Karena tingginya jumlah masyarakat yang mengadu pada saat itu, membuat jaringan telepon mengalami gangguan, selain itu informasi dan aduan masih dicatat secara manual [12]. Karena *hotline* masih belum didukung oleh *hardware* dan *software* yang baik, sistem tersebut ditingkatkan dengan sistem yang lebih modern seperti respon otomatis dengan nomor tiket dan penambahan fitur kirim aduan via surel pada tahun 2007 [12]. UPIK telah dikukuhkan pada Peraturan Walikota Yogyakarta no 77 tahun 2009 mengenai UPIK, dan KEPWAL Kota Yogyakarta No 133/KEP/2010 mengenai pembentukan tim pengelolaan UPIK [14]. Pada tahun 2013, Pemerintah Kota Yogyakarta menyadari bahwa perbaikan dan penambahan layanan dibutuhkan akibat sering terjadinya gangguan sistem *hotline*. UPIK berbasis *website* diluncurkan dengan menambahkan fitur pengelolaan otomatis untuk aduan yang masuk. Dari penambahan fitur tersebut menjadikan proses pengaduan lebih efektif dan efisien [12]. Mekanisme pelayanan keluhan dan informasi telah diatur pada Perwal Nomor 77 Tahun 2009, yang menjelaskan bahwa jenis informasi masyarakat dapat berupa informasi, keluhan, pertanyaan, kritik dan saran [13]. Masyarakat dapat menyampaikan jenis informasi tersebut melalui telepon/fax, SMS, surel, *website*, atau dapat secara langsung menyampaikan secara tatap muka atau mengirim surat kepada pemerintah kota melalui admin UPIK [13].

Website upik.jogjakota.go.id sudah 7 tahun berdiri. Menurut keterangan pihak Diskominfosan, *website* UPIK hanya melakukan perbaikan dan penambahan fitur-fitur kecil pada 6 bulan pertama saja, setelah itu mereka tidak melakukan *maintenance* lagi karena sudah dirasa cukup untuk saat itu. Perkembangan teknologi dalam pembangunan *website* dalam beberapa tahun terakhir ini sangat cepat dari sisi antarmuka dan fitur, mulai timbul respon negatif dari pengguna, dalam konteks ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan dan admin UPIK. Admin pengaduan dan pengguna mengeluhkan bahwa tampilan UPIK kurang modern, dan beberapa fungsi seperti *chart* sudah tidak dapat dibuka karena *website* masih menggunakan Adobe Flash untuk menampilkan *chart*, sedangkan *browser* dari berbagai *platform* seperti Android, iOS, dan *Desktop* sudah tidak mendukung dan memblokir Adobe Flash secara *default* karena *website* terbaru sudah

menggunakan HTML5 untuk memunculkan media. *Website* kerap *down* tanpa sebab dan tidak dapat diakses. Tautan yang mengandung informasi seperti “Alur Penanganan, Syarat dan Biaya” sudah tidak dapat di akses, tautan tersebut cukup penting untuk dibaca oleh masyarakat yang baru saja menggunakan layanan keluhan melalui *website*. Berdasarkan wawancara pada pihak Diskominfo Kota Yogyakarta, pengguna dari *website* aduan UPIK yang terdahulu datang dari berbagai umur dan kalangan yang luas, sehingga informasi dasar seperti tata cara mengoperasikan *website*, alur dan syarat pengaduan perlu untuk disediakan pada *website*.

Secara garis besar, *website* UPIK memang perlu dan sudah saatnya untuk dilakukan *redesign* atau desain ulang secara keseluruhan. Tren antarmuka sebuah *website* saat ini mengedepankan konsep minimalis, bersih, *multi-platform* dan *straight to the point* tanpa ada atribut ataupun elemen yang berlebihan. Tren antarmuka yang terjadi saat ini cocok untuk diterapkan pada *website* UPIK, mengingat masyarakat yang menggunakan layanan ini datang dari berbagai kalangan dan umur. Selain memperbaiki dari sisi antarmuka, kemudahan dalam mengoperasikan (*ease of use*) layanan *website* tetap harus diutamakan.

Perspektif dari manusia berperan penting untuk membuat sebuah desain dari antarmuka yang sukses, dan perspektif manusia akan terus berkembang cepat [15]. Pendekatan melalui *Human-Centred Design (HCD)* memungkinkan untuk lebih mengerti apa yang dibutuhkan orang, sehingga proses desain akan lebih efisien dan fleksibel [15]. Fokus dari *HCD* adalah kebutuhan dari pengguna, kenyamanan dari pengguna, ilmu dan teknik terkait *usability* [16]. *HCD* berpusat dari manusia, berdasar dari aspek psikologi, fisiologi, sosiologi, dan ilmu lain yang menganalisis interaksi manusia dengan lingkungan [17]. Ini memungkinkan bahwa sesuatu yang berpusat pada manusia dapat memenuhi aspek fungsional karena sesuai dengan ciri-ciri psikologis dan sifat manusia yang khas untuk kelompok pengguna yang luas [18]. Adapun standar internasional yang digunakan dalam membuat sebuah desain antarmuka dengan pendekatan *HCD* yaitu ISO 9241-210 yang mengatur tentang *Ergonomics of Human System Interaction — Human-Centred Design for Interactive Systems* [19].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Belum pernah dilakukan perubahan antarmuka pada web UPIK, dan beberapa fungsi tidak dapat digunakan, sehingga pengguna merasa web masih belum dapat memenuhi kebutuhan mereka.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang di atas, maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana cara mengembalikan fungsi yang ada dan membuat tampilan antarmuka yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah: Merancang ulang tampilan antarmuka, sehingga fungsi yang ada dapat berfungsi dan web mudah ketika digunakan dengan membawa tampilan yang ramah untuk pengguna.

1.5 Batasan Penelitian

Peneliti menyusun batasan masalah penelitian, agar penelitian ini tetap fokus pada tujuan penelitian. Batasan penelitian dijelaskan seperti di bawah ini:

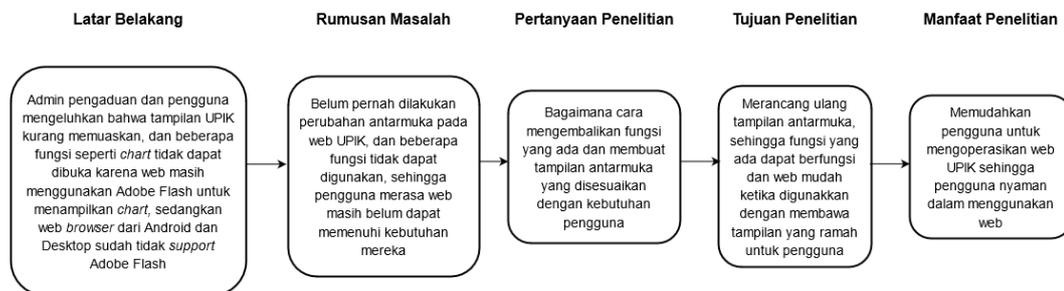
- 1 Penelitian ini akan terbatas pada perancangan ulang sebuah *website* dan tampilan antarmuka saja
- 2 *Best-practice* yang digunakan sebagai metodologi adalah metode *Human-Centred Design* dari ISO 9241-210 yang mengatur tentang *human-system interaction*, akan tetapi hanya sampai pada tahap *evaluating the design solutions*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini, yaitu: Memudahkan pengguna untuk mengoperasikan web UPIK sehingga pengguna nyaman dalam menggunakan web.

1.7 Bagan Keterkaitan

Keterkaitan antara latar belakang, masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian digambarkan seperti pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan

