

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah berkembang cukup pesat. Perkembangan ini ditandai dengan banyaknya halaman-halaman digital yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Salah satu halaman digital yang digunakan untuk menyebarkan informasi adalah *website*. *Website* merupakan sekumpulan halaman *web* yang saling terintegrasi dan berisi informasi dalam bentuk teks, gambar, audio, atau video, yang dapat diakses melalui jaringan internet. *Website* juga dapat digunakan untuk kepentingan pribadi maupun organisasi dalam menunjang penyampaian informasi [1].

Dengan kemudahan yang ditawarkan, penggunaan *website* semakin mendorong individu maupun organisasi untuk memanfaatkannya, termasuk pemerintah. Penggunaan *website* oleh pemerintah sangat membantu dalam menyampaikan informasi serta layanan yang disediakan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Dalam konteks pengembangan *website* pemerintah, penting untuk memperhatikan kepuasan pengguna. Dalam penelitian “Kepuasan Pengguna atas Layanan *Website* Ditinjau dari Aspek Desain *Web* dan Kualitas Informasi pada *Website*”, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kualitas informasi, tetapi juga oleh desain visual *website* yang berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna [2]. Dengan adanya dua aspek tersebut kualitas informasi yang baik dan desain visual yang menarik jika digabungkan secara seimbang, maka akan menghasilkan *website* yang bermanfaat bagi pengguna, baik dari sisi kualitas informasi maupun tampilan visual. Meskipun penelitian ini tidak secara khusus merujuk pada *website* pemerintah, pada dasarnya *website* yang baik harus mencakup kedua aspek tersebut.

Website memiliki peran penting dalam mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat karena kemampuannya menjangkau pengguna dalam waktu singkat. Namun demikian, pemanfaatan *website* oleh organisasi pemerintahan masih sering belum optimal, termasuk pada *website* Pemerintah Kota Pariaman, yang seharusnya menjadi penghubung utama antara pemerintah kota dan masyarakat dalam menyampaikan berbagai informasi dan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan pihak pemangku kepentingan (stakeholder), yaitu Bapak Reza Novandri, S.Sos., M.Si. dan Bapak Iwan Risgianto, S.Kom. selaku Kepala Bidang serta Pranata Komputer Ahli Muda di Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Pariaman, diketahui bahwa website ini masih menghadapi sejumlah kendala serius, khususnya pada aspek tampilan dan navigasi. Mereka menyatakan bahwa struktur navigasi belum intuitif, tampilan antarmuka tidak konsisten antar halaman, serta desain visual yang kurang menarik membuat pengguna merasa kesulitan dalam mengakses informasi. Wawancara ini dikategorikan sebagai bentuk expert judgement, mengingat kedua narasumber memiliki kewenangan dan pemahaman teknis yang mendalam terhadap sistem informasi pemerintahan yang sedang berjalan. Dokumentasi notulensi resmi dari wawancara ini dapat dilihat pada lampiran.

Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap rendahnya tingkat pemanfaatan website oleh masyarakat sebagai sumber utama informasi tentang Kota Pariaman. Minimnya minat pengguna dalam mengakses layanan digital pemerintah ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan perbaikan dari sisi desain.

Sebagai solusi, diusulkan perancangan ulang (redesign) tampilan website menggunakan pendekatan User-Centered Design (UCD). Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada pengalaman dan kebutuhan pengguna, serta mengandalkan umpan balik langsung sebagai dasar perancangan. Melalui pendekatan ini, diharapkan website Pemerintah Kota Pariaman dapat dioptimalkan menjadi pusat informasi yang lebih ramah pengguna, mudah diakses, dan mampu mendukung pemanfaatan layanan secara maksimal oleh masyarakat.

Selain itu, pemanfaatan fasilitas dan kemudahan yang disediakan oleh *website* juga dapat meningkatkan penilaian masyarakat terhadap pemerintah Kota Pariaman. Dengan demikian, pengalaman pengguna, khususnya masyarakat Kota Pariaman, diharapkan semakin meningkat melalui penggunaan fasilitas yang tersedia secara maksimal dan sesuai dengan kegunaannya.

1.2. Rumusan Masalah dan Solusi

1. Bagaimana cara merubah antarmuka dan desain website Pemerintah Kota Pariaman agar Masyarakat lebih mudah dalam mengakses informasi dan layanan yang tersedia? Solusi: dilakukan redesign tampilan dan peningkatan aksesibilitas website agar layanan dapat dimanfaatkan secara maksimal.
2. Bagaimana cara meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan website Kota Pariaman, khususnya dalam hal navigasi menu, aksesibilitas, dan kecepatan akses informasi? Solusi: membuat desain yang user friendly serta mendukung responsivitas di berbagai perangkat.

1.3. Tujuan

Tujuan dari pembuatan proyek ini antara lain sebagai berikut:

1. Menganalisis kekurangan antarmuka website Kota Pariaman berdasarkan prinsip *usability* menggunakan metode *heuristic evaluation*.
2. Mendesain ulang tampilan website Kota Pariaman dengan pendekatan desain berpusat pada pengguna (*user-centered design*).
3. Meningkatkan kualitas tampilan dan pengalaman pengguna agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah.

1.4. Penjadwalan Kerja

Berikut adalah penjadwalan kerja yang dilakukan untuk implementasi proyek *redesign* website pemerintah kota pariaman:

Gambar 1. 1 Gambar Penjadwalan Kerja

No	Jenis kegiatan	Bulan																			
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Meeting dan analisis kebutuhan serta feedback pengguna																				
2	Pembuatan dokumen persiapan perancangan sistem																				
3	Desain Mockup dan Prototype Menggunakan Figma																				
4	Implementasi perancangan website dengan menggunakan HTML, CSS (BOOTSTRAP), dan Framework PHP Lara																				
5	Pengujian dan Testing																				
6	Monitoring dan Evaluasi																				