

Analisis Dan Perancangan *User Interface* Pada *Website* Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Polresta Bandung Menggunakan Metode *Design Sprint*

Muhammad Anin Kummara ¹⁾ Tri Sagirani ²⁾ I Gusti Ngurah Alit Widana Putra ³⁾
Program Studi/Jurusan Sistem Informasi
Universitas Dinamika
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298
Email : [1\)15410100174@dinamika.ac.id](mailto:1)15410100174@dinamika.ac.id), [2\)tris@dinamika.ac.id](mailto:2)tris@dinamika.ac.id), [3\)alit@dinamika.ac.id](mailto:3)alit@dinamika.ac.id)

Abstract: Perkembangan di bidang teknologi informasi tumbuh sangat pesat dan signifikan setiap tahunnya ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna komputer dan telepon genggam yang mendominasi di segala aspek kehidupan. Perkembangan ini awalnya menjadi motivasi bagi sebuah lembaga kepolisian. Polresta Bandung sebagai penanggung jawab unsur penegak hukum dan sebagai pengayom, pengayom dan pengayom masyarakat. Terkait pelayanan kepada masyarakat, Polres Bandung juga tidak terlepas dari penanganan berkas dan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Saat ini sarana pengarsipan untuk menerima input data pribadi dari masyarakat sudah menggunakan website, karena memiliki kelebihan seperti: biaya operasional lebih murah, jangkauan sangat luas, 24 jam dapat diakses dimana saja. Tujuan dari redesign ini adalah untuk mengikuti dan merubah perilaku atau karakter. dari pengguna dan calon pengguna yang awalnya tidak memahami informasi yang ditampilkan dan menggunakannya dengan baik sesuai dengan kegunaannya. Keluaran yang dihasilkan berupa perancangan antarmuka pengguna dan analisis berdasarkan pernyataan kepada 30 responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju memiliki nilai 100% dengan kata lain perlu dilakukan update tampilan website layanan SKCK Polresta Bandung.

Keywords: *Design Sprint, Heuristic Evaluation, Public Service*

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi bertumbuh sangat pesat dan signifikan setiap tahunnya ditandai dengan semakin banyaknya pengguna komputer dan telepon genggam yang mendominasi dalam segala aspek kehidupan. Perkembangan tersebut yang pada awalnya menjadi motivasi bagi suatu instansi kepolisian. Terkait untuk pelayanan kepada masyarakat, Polresta Bandung juga tidak terlepas dengan penanganan berkas dan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Pada saat ini sarana pemberkasan untuk menerima masukkan data diri masyarakat sudah menggunakan *website*, karena memiliki keunggulan diantaranya seperti: biaya operasional lebih murah, jangkauan yang sangat luas, 24 jam dapat diakses dimana saja, untuk periode Agustus - Oktober diketahui daftar pengunjung *website* pelayanan SKCK Polresta Bandung sebanyak 200 pengguna yang akan mengurus SKCK.

Dalam memperkuat data wawancara dan observasi penulis melakukan pendekatan kepada 30 orang yaitu 15 masyarakat dan 15 anggota SKCK Polresta Bandung untuk mengetahui pendapat tentang tampilan pada *website* tersebut. Hasil dan kesimpulan dari wawancara dan observasi adalah perlu dilakukan perbaikan terhadap tata letak informasi, kejelasan fitur, warna yang digunakan dan agar tampilan *website* lebih terlihat *modern*. Dengan kata lain perlu dilakukannya pembaruan pada tampilan *website* untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

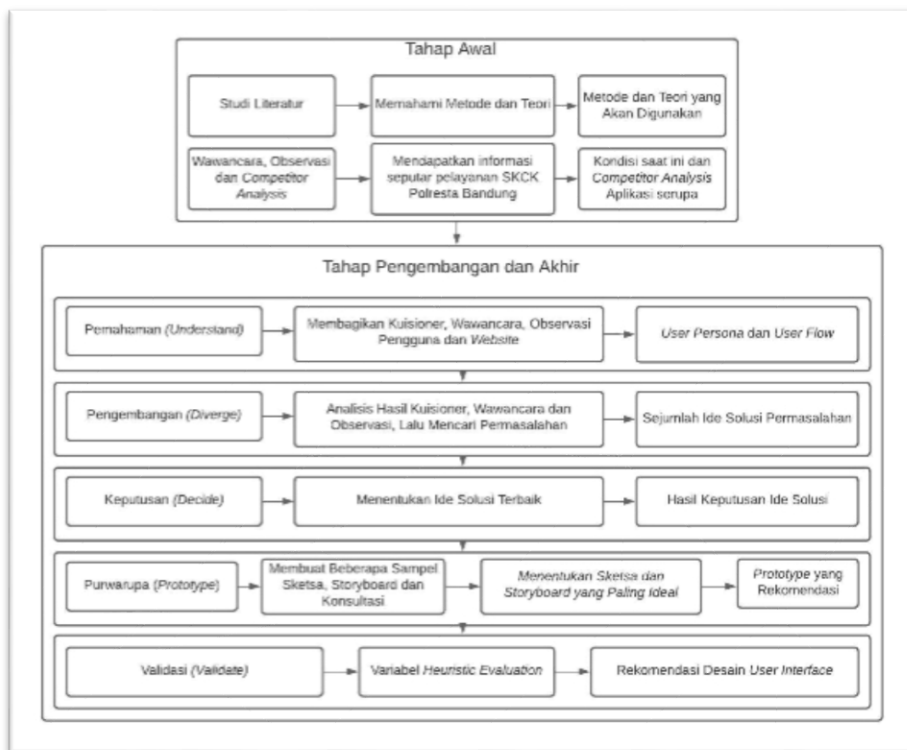
Tujuan dari *redesign* ini adalah untuk mengikuti dan merubah perilaku atau karakter dari pengguna dan calon pengguna yang awalnya kurang paham mengenai informasi yang ditampilkan dan menggunakannya dengan benar sesuai kegunaannya. Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memperbaiki tampilan *user interface* pada website pelayanan SKCK Polresta Bandung yang sesuai berdasarkan kebutuhan pengguna sehingga

merasa terbantu ketika sedang mengakses *website* pelayanan SKCK Polresta Bandung. Tugas akhir ini dirancang untuk mendukung *design user interface* yang mempunyai landasan dalam metode dan alur tahapan penelitian yang efektif. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis dan merancang *user interface* dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* untuk analisis dan *design sprint* untuk perancangan, adapun tujuan penulis menggunakan kedua metode tersebut sebagai

solusi dari permasalahan terkait yaitu keluaran yang dihasilkan dapat lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

METODE

Metodologi penelitian adalah acuan atau langkah-langkah yang akan dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini. Termasuk penjelasan dari tahap awal sampai dengan tahap pengembangan dan akhir. Alur metode penelitian ditunjukkan pada gambar berikut ini:



Gambar 1 Metodologi Penelitian

1. Tahap Awal

A. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur berfungsi sebagai langkah untuk mempelajari metode yang digunakan yaitu *design sprint* dalam melakukan pengerjaan tugas akhir dan sebagai pendukung dalam setiap tahapan yang ada.

B. Wawancara dan Observasi

Wawancara dilakukan kepada 15 masyarakat dan 15 anggota SKCK Polresta Bandung khususnya bagian pelayanan SKCK berguna untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai permasalahan yang sedang

terjadi, serta untuk mendapatkan gambaran dalam menyelesaikan masalah saat ini. Dalam tahap ini melakukan diskusi dengan bagian pelayanan SKCK selaku pihak yang mengerjakan aplikasi, untuk mendapatkan komitmen bahwa proses pembuatan aplikasi yang berpusat kepada masyarakat sebagai pengguna atau *user*.

Observasi dilakukan untuk mengamati objek yang diteliti. Dalam penelitian ini proses observasi dilakukan dengan mengamati *website* pelayanan SKCK Polresta Bandung. Penjelasan *website* pelayanan SKCK Polresta Bandung

adalah kondisi awal sebelum dilakukan desain ulang atau pembaruan.

C. Competitor Analysis

Dalam tahap *competitor analysis* peneliti mendapatkan 2 *website* pelayanan SKCK yang serupa dengan pelayanan SKCK Polresta Bandung yaitu Pelayanan SKCK Polresta Bogor Kota dan Pelayanan SKCK Polres Cimahi untuk diuji dan mengakses *website* tersebut. Dari hasil *competitor analysis* ditemukan beberapa kekurangan dan keunggulan yang ada bertujuan untuk diterapkan dan dipelajari oleh penulis pada *website* pelayanan SKCK Polresta Bandung.

Berdasarkan tabel 4.2, maka terlihat bahwa dari kejelasan informasi pada kedua *website* Pelayanan SKCK Polresta Bogor Kota dan Pelayanan SKCK Polres Cimahi memiliki keunggulan yaitu dari segi informasi yang ditampilkan dalam *website* yang mudah dipahami dan terus melakukan pembaharuan. Pada segi tata letak atau penempatan fitur kedua *website* tersebut tidak sesuai dan membuat pengguna tidak mudah untuk menjalankan dan menggunakan *website* sesuai dengan kegunaannya, tata letak atau penempatan yang dimaksud adalah fitur yang ada pada tampilan *website* cenderung tidak konsisten dan juga tombol-tombol navigasi yang ada berpotensi menimbulkan kesalahan dalam menjalankan *website*.

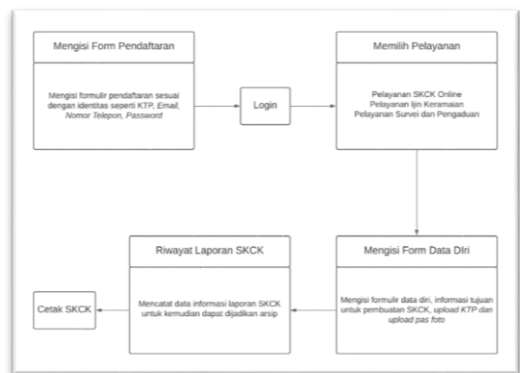
Dari segi kemudahan *website* Pelayanan, SKCK Polresta Bogor Kota memiliki keunggulan yaitu tampilan yang mudah diingat dan dijalankan tidak membuat pengguna merasakan kebingungan atau kesulitan, akan tetapi *website* Pelayanan SKCK Cimahi memiliki kekurangan yaitu tampilan yang sulit untuk diingat dan dijalankan sehingga membuat pengguna merasa kesulitan. Dari kedua *website* tersebut menghasilkan *competitor analysis* untuk dijadikan sebagai gambaran umum dalam perancangan *user interface* yang nantinya akan diterapkan pada *website* Pelayanan SKCK Polresta Bandung dengan melihat dan mempelajari bagaimana kedua *website* berjalan.

2. Tahap Pengembangan dan Akhir

A. Pemahaman (Understand)

Pada proses selanjutnya yaitu proses

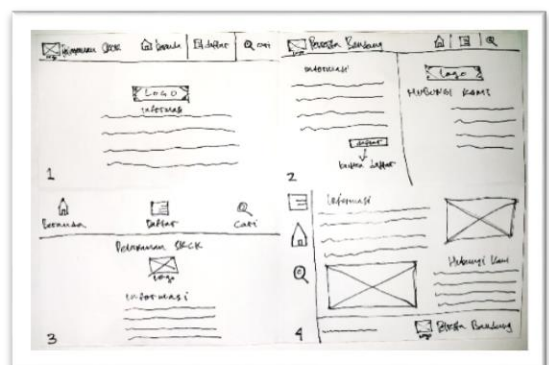
pemetaan dengan membuat alur *user flow* bertujuan untuk menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan oleh pengguna. *Website* pelayanan SKCK Polresta Bandung adalah sebuah fasilitas yang dibuat untuk pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus penerbitan SKCK khususnya, pengguna diwajibkan untuk mendaftar terlebih dahulu dengan data diri yang sesuai. Pada gambar 2 terdapat *user flow* *website* pelayanan SKCK Polresta Bandung yang menjelaskan proses pada *website* pelayanan SKCK saat ini.



Gambar 2 User Flow Website Pelayanan SKCK

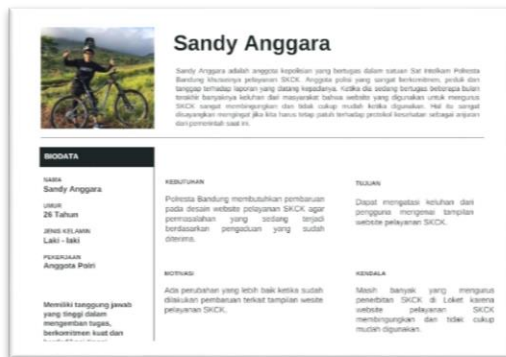
B. Pengembangan (Diverge)

Dalam tahap *diverge* penulis melakukan *brainstorming* dengan membuat ide untuk permasalahan yang sudah dianalisa pada tahap sebelumnya. Teknik yang digunakan yaitu *crazy 8*. Hasil dari analisa permasalahan pada tahap sebelumnya meliputi halaman beranda, hubungi kami, profil instansi dan form daftar. Dari *brainstorming* dengan teknik *crazy 8* tampilan *website* pelayanan SKCK dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Hasil Brainstorming Halaman Beranda

User persona pada gambar 4 adalah representasi dari kelompok pengguna anggota pelayanan SKCK Polresta Bandung. Pada user persona tersebut berfokus pada data kebutuhan, motivasi, tujuan, kendala dan kepribadian pengguna.



Gambar 4. User Persona Anggota Pelayanan SKCK Polresta Bandung

User persona pada gambar 4 adalah representasi dari kelompok pengguna masyarakat yang mengurus penerbitan SKCK. Pada user persona tersebut berfokus pada data kebutuhan, motivasi, tujuan, kendala dan kepribadian pengguna.



Gambar 5. User Persona Masyarakat Penerbitan SKCK Polresta Bandung

C. Keputusan (Decide)

Setelah mencari ide sebagai solusi tampilan dan menentukan yang mana akan diterapkan pada prototype, hasil brainstorming

ditentukan dengan menggunakan teknik zen vote yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan untuk melakukan proses pada tahap selanjutnya, hasil zen vote dapat dilihat pada lampiran 2.

D. Purwarupa (Prototype)

Pada tahap ini menggunakan alat adobe xd untuk pembuatan prototype, icon atau sejenisnya. Pembuatan prototype berlandaskan dari hasil keputusan solusi yang sudah ditentukan dalam tahap sebelumnya. Sub menu yang akan dijadikan prototype mencakup beranda, formulir pendaftaran, tentang pelayanan SKCK dan informasi lainnya.

E. Validasi (Validate)

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian prototype yang sudah dibuat sesuai dengan tahap sebelumnya dan wawancara terkait tampilan website yang sudah dianalisis dan dirancang kembali agar sesuai dengan target yang ingin dicapai. Pengguna dapat memberikan tanggapan melalui pendekatan yang telah dilakukan dan atau menjawab pertanyaan dari penulis.

Pengguna juga dapat memberikan masukan, kritik dan saran jika dirasa prototype yang sudah dibuat masih belum memenuhi, dimana hasil dari masukan, kritik dan saran yang ada kemudian akan diakumulasikan dalam rekomendasi dari desain mengacu pada variabel metode heuristic evaluation.

No	Nama Variabel	Kode
1	Visibility of system status.	H1
2	Match between system and the real world.	H2
3	User control and freedom.	H3
4	Consistency and standards.	H4
5	Error prevention.	H5
6	Recognition rather than recall.	H6
7	Flexibility and efficiency of use.	H7
8	Aesthetic and minimalist design.	H8
9	Help user recognize, diagnose, and recover from errors.	H9
10	Help and documentation.	H10

Gambar 6. Heuristic Evaluation

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahapan ini menjelaskan tentang hasil rancangan user interface website pelayanan SKCK beserta fungsi dari keterangannya. Berdasarkan pemahaman dari inti masalah yang terjadi dan melihat kebutuhan pengguna, maka

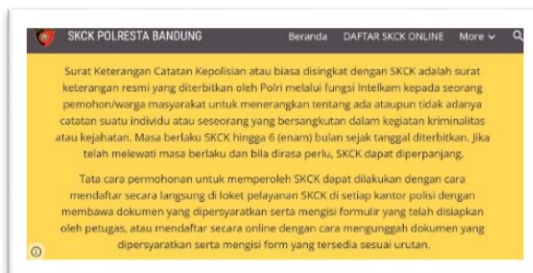
untuk mendapatkan solusi permasalahan dilakukan pengkajian terhadap beberapa penelitian terdahulu, dasar-dasar *user interface* meliputi proses dari tahap awal sampai dengan akhir dan beberapa *website* serupa sebagai perbandingan termasuk dari segi kegunaannya dan seberapa efisiennya *website* tersebut.

Pada hasil purwarupa halaman beranda bagian kanan atas terdapat navigasi daftar, cari, informasi yang berkaitan tentang proses pembuatan SKCK dan pada bagian kiri atas terdapat logo dari instansi. Hampir seluruh tampilan *website* memiliki tampilan dan navigasi serupa.



Gambar 7. Purwarupa Halaman Beranda

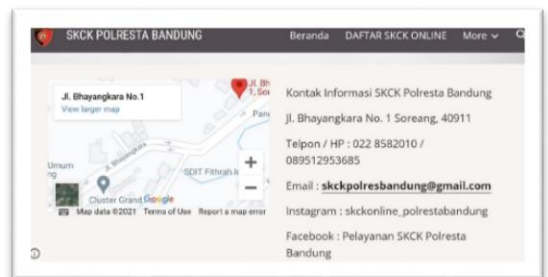
Jika pengguna menekan tombol navigasi daftar maka pengguna akan langsung diarahkan kepada formulir pendaftaran untuk melakukan pengisian data diri, untuk simbol kaca pembesar akan menampilkan kolom yang nantinya akan diisi oleh pengguna sesuai dengan keinginan.



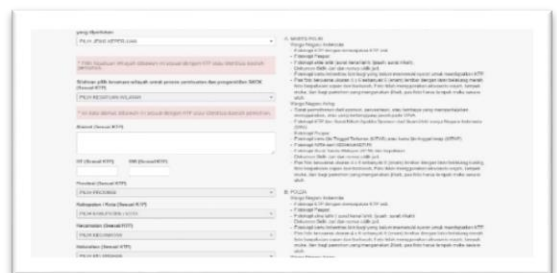
Gambar 8. Purwarupa Profil Instansi

Pada gambar 8 halaman diatas ini tampilan *website* akan hanya menampilkan dan menjelaskan dengan singkat tentang pelayanan SKCK Polresta Bandung. Pada gambar 9 halaman diatas ini tampilan website berisi informasi dimana jika pengguna akan menghubungi pihak instansi via telepon, email, sosial media dan jika memang perlu bisa datang

langsung.



Gambar 9. Purwarupa Hubungi Kami



Gambar 10. Purwarupa Formulir Pendaftaran

Pada gambar 10 halaman diatas ini tampilan *website* akan menampilkan formulir pendaftaran yang harus diisi oleh pengguna sesuai dengan kebutuhannya, setelah data diri diisi maka pengguna dapat memanfaatkan layanan yang ada sepenuhnya.

EVALUASI HASIL PERBAIKAN TAMPILAN WEBSITE

Berdasarkan hasil validasi dari tabel kuesioner, responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan dilakukannya *redesign* dengan model *google sprint* yang telah memenuhi dengan kebutuhan pengguna. Pada variabel dari masing-masing indikator tabel *heuristic evaluation* setelah melakukan desain ulang seluruh menjawab sangat setuju dan setuju dengan nilai 100%.

Pada indikator *visibility of system status* terdapat kekurangan yaitu adanya informasi yang tidak sesuai dan tidak ada pembaharuan secara berkala, setelah dilakukan desain ulang pada variabel H1.2 seluruh responden menyatakan sangat setuju berjumlah 19 responden dan setuju berjumlah 11

responden, pada variabel H1.3 seluruh responden menyatakan sangat setuju berjumlah 16 responden dan setuju berjumlah 14 responden. Pada indikator *match between system and the real world* terdapat kekurangan yaitu penempatan tombol dan navigasi yang membingungkan, setelah dilakukan desain ulang pada variabel H2.5 seluruh responden menyatakan sangat setuju berjumlah 13 responden dan setuju berjumlah 17 responden.

Pada indikator *use control and freedom* terdapat kekurangan yaitu *website* kurang menampilkan informasi lengkap di awal halaman, setelah dilakukan desain ulang pada variabel H3.2 seluruh responden menyatakan sangat setuju berjumlah 22 responden dan setuju berjumlah 8 responden.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari proses yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, pada penelitian yang menggunakan metode *Design Sprint* ini dapat membantu pengguna dalam melakukan penerbitan SKCK dengan lebih baik, mudah, cepat dan tepat.

Adapun kesimpulan lainnya yaitu dalam penelitian ini menghasilkan rancangan *user interface* berupa purwarupa yang terdiri dari indikator *visibility of system status* yang awalnya terdapat kekurangan dalam tampilan berupa tidak sesuai dan tidak ada pembaharuan secara berkala, indikator *match between system and the real world* yang awalnya terdapat kekurangan dalam tampilan berupa penempatan tombol dan navigasi yang membingungkan, indikator *use control and freedom* yang awalnya terdapat kekurangan dalam tampilan *website* yang kurang menampilkan informasi lengkap di awal halaman.

Indikator *consistency and standarts* yang awalnya terdapat kekurangan dalam tampilan yaitu setiap halaman belum memiliki tampilan yang konsisten, semua permasalahan yang dialami oleh pengguna sudah teratasi dengan rancangan dan analisis yang sudah dilakukan pada penelitian ini.

RUJUKAN

Arum. (2018). *Pengembangan Desain User Interface Pada Website Isoplus City Run*.

2018.

- Dumas, Redish. (1999). *Appratical guide to Usability Testing*. John Wiley & Sons, Inc.
- Firmansyah. (2018). *Perancangan UI/UX Pelayanan Otomasi Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Jawa Timur Dengan Menggunakan Metode Heuristic Webuse*. Firmansyah, 2018.
- Jogiyanto, H. (2009). *Analisis dan Desain*. Yogyakarta: Andi.
- Knapp J, John Zeratsky & Braden Kowitz. (2016). *Sprint : How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days*. New York.
- Nielsen, Jacob. (1994). *Usability Inspection Methods*. Sunsoft.
- Pearce, Rogers, Sharps. (2002). *Interaction Design - Beyond Human Computer Interaction*. New York: John Wilwy & Sons, Inc.
- Pratama. (2018). *Analisis dan Perancangan User Interface/User Experience Dengan Metode Google Design Sprint dan A/B Testing Pada Website Startup QTaaruf*. Pratama, 2018.
- Prayitno, Duwi. (2014). *Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saputra. (2018). *Perancangan Desain User Interface/User Experience Layanan Informasi Kampus (LIK) Dengan Metode Lean User Experience (LEAN UX) Pada Universitas Dr.Soetomo*. Saputra, 2018.
- Screpp, M, Hindreks, A, Thomaschewski, J. (2014). *Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios*. Springer International Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Trwiswari, C. A. (2020). *Analisis Dan Perancangan User Interface Pada Website Indokafire Menggunakan Metode Heuristic Evaluation*. Triswari, 2020.