SISTEM E-GOVERNMENT

Pertemuan 6 — Design of E-Government Service



7TFMKK385 — Sistem e-Government | Semester 7
Dosen Pengampu: Dr. Muhammad Ropianto, S.Kom, M.Kom

Tujuan Pembelajaran

Sub-CPMK051-2 (lanjutan)

Mahasiswa mampu menjelaskan desain layanan E-Government yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

- Menjelaskan prinsip desain layanan E-Government yang baik
- Mengidentifikasi tahapan proses desain layanan (service design)
- Menjelaskan pentingnya user-centered design pada E-Gov
- Menerapkan prinsip desain pada studi kasus layanan sederhana

Apa itu Desain Layanan E-Government?

Desain layanan (service design) adalah proses merancang pengalaman layanan publik digital secara menyeluruh — mulai dari alur interaksi, antarmuka, hingga proses di balik layar — agar mudah digunakan dan efektif memenuhi kebutuhan warga.



Prinsip Utama Desain Layanan E-Gov

Berpusat pada pengguna (user-centered) • Sederhana & mudah dipahami • Konsisten di semua kanal (web, mobile) • Dapat diakses semua kalangan (inclusive)

Tahapan Proses Desain Layanan

1

Discover

Memahami kebutuhan & masalah pengguna melalui riset.

2

Define

Merumuskan masalah inti & tujuan layanan yang jelas.

3

Design

Merancang alur, wireframe, & prototipe layanan.

4

Deliver

Menguji, meluncurkan, & mengevaluasi layanan secara berkelanjutan.

User-Centered Design dalam E-Government

Berbeda dari layanan swasta, pengguna E-Gov sangat beragam — dari yang melek teknologi hingga yang belum terbiasa. Desain harus mengakomodasi keberagaman ini.



Cara Menerapkan User-Centered Design

Wawancara & survei calon pengguna • Uji coba prototipe dengan warga nyata • Sediakan bantuan/panduan yang jelas • Rancang untuk perangkat & koneksi terbatas

Elemen Desain Layanan Multi-Platform



Responsif

Tampilan menyesuaikan perangkat: desktop, tablet, mobile.



Alur Pengguna (User Flow)

Langkah-langkah jelas dari awal hingga selesai layanan.



Konsistensi Antarmuka

Elemen visual & interaksi seragam di semua halaman.

Latihan Studi Kasus

Kasus

Sebuah dinas ingin merancang layanan pengaduan masyarakat berbasis web & mobile. Banyak calon pengguna adalah warga lanjut usia yang kurang terbiasa dengan teknologi digital.

Pertanyaan Diskusi

1. Bagaimana kelompok merancang alur (user flow) yang ramah bagi warga lanjut usia?
2. Elemen desain apa yang perlu disederhanakan untuk kasus ini?
3. Bagaimana memastikan layanan tetap konsisten di web maupun mobile?

Ringkasan

- Desain layanan E-Gov merancang pengalaman pengguna secara menyeluruh
- 4 tahap desain: Discover → Define → Design → Deliver
- User-centered design penting karena keberagaman pengguna E-Gov
- Elemen desain multi-platform: responsif, alur pengguna jelas, konsistensi antarmuka

---

Pustaka Utama

Traunmuller, R. & Wimmer, M. (2004). Electronic Government. Berlin: Springer.
Gronlund, A. (2002). Electronic Government: Design, Applications & Management. London: IGI Global.