

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di tingkat pusat maupun daerah, menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi merupakan bagian penting dalam menyelenggarakan pemerintahan. Bahkan cara pemerintah memberikan pelayanan publik mencerminkan sistem pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*) [1]

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan publik dengan cepat dan terus menerus serta kepuasan layanan senantiasa terpenuhi, sistem pengaduan layanan publik menjadi salah satu sarana yang wajib untuk diterapkan. Sistem pengaduan layanan publik menjadi sarana untuk memfasilitasi semua keluhan dari pengguna layanan. Sistem pengaduan layanan publik ini harus mudah diakses serta tidak terbatas pada jam kerja sehingga setiap keluhan dari civitas kota Batam bisa ditindaklanjuti dengan cepat guna memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

E-complaint merupakan merupakan sebuah sarana elektronik yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pengguna dan memperoleh umpan-balik tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik [2]

Gov-Complaint merupakan media untuk memudahkan masyarakat kota Batam dalam melakukan pengaduan terkait permasalahan yang terjadi di kota tersebut. Gov-Complaint dapat digunakan untuk pengaduan layanan publik seperti

laporan mengenai kerusakan lingkungan, keluhan administrasi publik dalam kota Batam. Permasalahan yang terjadi biasanya berupa jalan rusak, penerangan jalan yang rusak, pembuangan sampah yang berceceran di jalan, kegagalan dalam menginput data administrasi (terjadi *human error* dalam penginputan data), PDAM yang mati atau tersumbat dan tercemari. Dengan adanya permasalahan tersebut, Gov-Complaint menjadi salah satu solusi dalam menampung keluhan masyarakat. Gov-Complaint dapat diakses melalui media online yaitu aplikasi mobile. Dalam Gov-Complaint akan terdapat berita seputar kota Batam, formulir pengaduan, melihat status pengaduan, tanggapan dari pengaduan, riwayat pengaduan, kategori pengaduan, notifikasi serta live chat dengan Customer Service. Dengan adanya Gov-Complaint ini diharapkan pengguna dapat menyalurkan keluh kesah atau menyampaikan pengaduan dengan baik, tepat dan efektif.

Metode yang digunakan dalam perancangan desain yang digunakan adalah *Design Thinking*. Sebuah metode pemecah suatu masalah berbasis solusi yang hanya berfokus pada pengalaman dari pengguna yang bersifat pengulangan. Pada metode yang digunakan terdapat lima tahapan yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Metode *Design thinking* adalah sebuah metode pendekatan yang digunakan sebagai inovasi strategis di dalam proses perancangan dan melakukan pendekatan terhadap pengguna melalui proses empati/emphaty. *Design thinking* digunakan sebagai metode analisis melalui proses pemahaman kebutuhan pengguna dan fokus terhadap bentuk, hubungan, perilaku, interaksi serta emosi manusia untuk menghasilkan sebuah solusi dengan optimal [3]

penggunaan metode *Design Thinking* dalam proses desain *UIUX* Sistem *Gov-Complaint* diharapkan

akan mampu memenuhi ekpektasi dan dapat memudahkan masyarakat kota Batam untuk menyampaikan keluhan mereka tanpa harus datang ke kantor pelayanan publik terdekat.

Berdasarkan masalah yang ada diatas, Penulis bersama Tim Magang & Studi independen di Alterra academy membuat solusi yaitu membuat suatu sistem untuk menyampaikan keluhan secara *online* agar mempermudah masyarakat menyampaikan keluhannya sehingga efisiensi waktu dan mempercepat keluhan itu ditanggapi oleh pemerintah. Sistem ini bekerja sama dengan pelayanan publik kota Batam yang dapat mempermudah proses keluhan yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna. Dalam proyek ini penulis membuat rancangan *User interface* dan *User Experience* dari aplikasi mobile dan website dari aplikasi *Gov-Complaint* yang kemudian dilanjutkan proses pengkodean oleh tim MSIB lain.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi diatas maka rumusan masalah yang dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang desain dari sebuah sistem pengaduan keluhan secara online dan integritas untuk menghindari tidak sampainya keluhan masyarakat kepada pemerintah menggunakan desain *UI/UX*?
2. Bagaimana cara pengimplementasian desain *UI/UX* untuk merancang sebuah desain sistem yang berisi status perkembangan dari sebuah keluhan yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat?

3. Bagaimana memaksimalkan setiap keluhan dapat terselesaikan dengan cara yang paling efektif?

1.3 BATASAN MASALAH

Perancangan desain *UIUX* sistem pengaduan keluhan online memiliki batasan masalah sebagai berikut:

1. Acuan pembuatan desain berdasarkan *Project goal*, *Project scope*, dan *Key Activities* yang diberikan oleh Alterra Academy.
2. Pembuatan desain menggunakan metode *Desain Thinking*.
3. Pembuatan desain mencakup *Medium Fidelity Wireframe* dan *High Fidelity Wireframe* aplikasi mobile dan website.
4. Terdapat *prototype* yang kemudian dapat dibuat acuan *Usability Testing*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Merancang sebuah desain untuk sistem pengaduan keluhan yang masih menggunakan sistem *offline* menjadi sistem online dengan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah kita dapatkan dari bangku perkuliahan dan selama proses Magang & Studi independen di Alterra Academy.
2. Merancang dan mendesain *User Interface* dan *User Experience* untuk sistem pengaduan keluhan online yang dapat memudahkan pengguna betah dan nyaman menggunakan sistem tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Membantu mempermudah pekerjaan pemerintah pelayanan publik kota Batam yang lebih efisien.
2. Memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat dalam sistem informasi dan statu perkembangan keluhan agar lebih efisien dan efektif.
3. Hasil perancangan sistem ini diharapkan dapat mempercepat dan meningkatkan proses penyelesaian keluhan secara efisien.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan, maka penulis menyajikan sistematika penulisan yang terdiri dari 6 Bab.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat konsep-konsep teoretis yang digunakan sebagai landasan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjabarkan mengenai gambaran umum penelitian, menguraikan metodeologi penelitian yang digunakan dalam perancangan *UI/UX* dalam penelitian ini.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini peneliti mendapatkan hasil analisis serta merancang *UI/UX* pada Aplikasi *Gov-Complaint*

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini peneliti menimplementasikan dan menguji *UI/UX* menggunakan metode *Usability Testing*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan juga saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ilmiah ini.