

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era teknologi saat ini, sistem pelayanan informasi tidak hanya bergantung pada media massa cetak, tetapi juga memanfaatkan teknologi android. Informasi kini menjadi elemen krusial bagi individu dan instansi pemerintahan dalam pengambilan keputusan. Dengan semakin cepatnya arus informasi global, instansi pemerintahan diharapkan dapat menyampaikan informasi dengan cepat, akurat, serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi Masyarakat [1]. Teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Masyarakat Indonesia semakin sering menggunakan media informasi dan komunikasi, terutama *smartphone* dan komputer [2]. Kemajuan teknologi ini didorong oleh keinginan masyarakat dan pemerintah untuk mendapatkan dan menyampaikan informasi dengan cara yang lebih efisien dan murah. Selain itu, perkembangan teknologi yang cepat juga disebabkan oleh kebutuhan manusia yang terus meningkat [3].

Pada beberapa tingkat pemerintahan daerah terutama di tingkat kelurahan, penerapan *e-government* memiliki peran yang sangat penting karena menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat [2]. Pemerintah kelurahan merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dan berinteraksi langsung dengan warga, sehingga kualitas pelayanan di tingkat ini menjadi cerminan dari kinerja pemerintahan secara keseluruhan. Melalui penerapan sistem

digital, kelurahan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses administrasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat [3]. Seperti Pemerintah Pusat melalui Kementerian PAN-RB mengembangkan platform nasional yang bernama LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia untuk menyampaikan pengaduan terhadap instansi pemerintah pusat maupun daerah [4]. Kemudian untuk tingkat kabupaten/kota, Pemerintah Kota Jambi memiliki aplikasi “Sikesal” yang merupakan aplikasi yang digunakan untuk memudahkan warga melaporkan permasalahan di lingkungannya dan memantau tindak lanjut dari petugas lapangan. Sedangkan di kelurahan, beberapa daerah telah mulai mengembangkan sistem pelaporan mandiri berbasis website atau mobile yang diintegrasikan dengan sistem kecamatan atau kabupaten, seperti Kelurahan Tegalorejo di Yogyakarta yang menggunakan aplikasi pelaporan berbasis *Google Form* dan *dashboard* administrasi internal.

Masyarakat di Kelurahan Handi Jaya, Kecamatan Jelutung, menghadapi kendala dalam proses pengaduan yang masih mengandalkan metode konvensional, yaitu pengaduan langsung melalui perangkat Kelurahan atau kunjungan ke kantor Lurah. Proses ini tidak hanya menghambat efisiensi, tetapi juga menyulitkan warga yang memiliki keterbatasan waktu atau tempat tinggal yang jauh dari kantor Lurah, penggunaan metode manual semacam ini menyebabkan proses pengaduan menjadi tidak efisien, kurang terdokumentasi dengan baik, dan sering kali mengalami keterlambatan dalam penanganan [5]. Kondisi ini mencerminkan bahwa teknologi informasi di Kelurahan Handi Jaya masih berada pada tahap awal, belum

mengadopsi sistem digital sebagai sarana pendukung pelayanan publik. Padahal, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, transparan, dan terstruktur semakin mendesak, terutama dalam hal pengaduan masyarakat yang mencakup berbagai permasalahan seperti kerusakan infrastruktur, keamanan lingkungan, dan pelayanan umum lainnya. Hal ini menuntut adanya inovasi dalam pengelolaan pengaduan dengan menggunakan sistem berbasis aplikasi digital yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, serta dapat mengelola dan menanggapi pengaduan secara lebih efisien.

Dengan berkembangnya teknologi informasi, aplikasi *digital* berbasis *UI/UX* yang baik dapat menjadi solusi dalam mempercepat proses pengaduan dan memperkuat komunikasi antara warga dan perangkat Kelurahan. Oleh karena itu, diperlukan suatu perancangan *UI/UX* yang sederhana, dan responsif agar aplikasi ini dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat dari berbagai kalangan dalam menyampaikan keluhan secara langsung melalui perangkat *mobile* mereka kapan saja, tanpa perlu datang ke kantor Lurah [6]. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Nugroho (2020) berjudul “Perancangan *UI/UX* Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *Design Thinking*” menemukan bahwa pendekatan ini mampu meningkatkan kenyamanan pengguna dan efektivitas antarmuka sebesar 40% [7]. Kemudian Penelitian oleh Sarfin dan Andarwati (2025) yang berjudul “Perancangan *UI/UX* Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode *Design Thinking*” menunjukkan bahwa penerapan *Design Thinking* dapat menghasilkan antarmuka aplikasi yang mudah

digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan hasil uji *System Usability Scale (SUS)* mencapai skor 83,5% atau kategori *excellent* [8]

Hasil dari beberapa penelitian terdahulu tersebut memperkuat bahwa penggunaan metode *Design Thinking* dalam perancangan *UI/UX* aplikasi pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan pengalaman pengguna, mempermudah proses pelaporan, dan mempercepat pengambilan keputusan [6]. Dalam perancangan antar muka (*User Interface*) tersebut dilakukan penelitian yang mendalam terkait kebutuhan *user* atau *User Experience (UX)*, untuk memaksimalkan hal tersebut, serta memastikan aksesibilitas bagi semua kalangan, antarmuka aplikasi dirancang sederhana, dengan navigasi yang mudah dan panduan penggunaan yang jelas [9]. Model perancangan aplikasi ini berperan sebagai perantara dalam proses pengaduan masyarakat tentang permasalahan infrastruktur dan keamanan di Kelurahan Handil Jaya. Dengan solusi ini, diharapkan proses penyampaian dan penanganan pengaduan di Kelurahan Handil Jaya menjadi lebih efisien serta responsif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka didapat rumusan masalah yaitu: Bagaimana merancang *UI/UX* Aplikasi Pengaduan Masyarakat di Kelurahan Handil Jaya?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dapat dijadikan landasan dari rumusan masalah tersebut antara lain:

1. Perancangan ini hanya menggunakan aplikasi Figma sebagai alat dalam merancang
2. Metode yang digunakan yaitu *Design Thinking*
3. Target penggunaan aplikasi adalah masyarakat Kelurahan Handil Jaya

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

1. Merancang desain *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* aplikasi pelayanan di Kantor Lurah Handil Jaya yang mudah digunakan dan menarik secara visual.
2. Menerapkan pendekatan *User-Centered Design (UCD)* agar desain aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna, yaitu masyarakat dan staf kelurahan.
3. Mengevaluasi hasil rancangan melalui uji *usability* untuk memastikan aplikasi memberikan pengalaman pengguna yang efektif, efisien, dan memuaskan.

1.4.2 Manfaat

1. Bagi Kelurahan Handil Jaya

Dengan adanya rancangan system informasi desai *UI/UX* aplikasi pengaduan, membantu kelurahan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta menjadi acuan pengembangan aplikasi berbasis digital untuk mendukung konsep *Smart Government*.

2. Bagi masyarakat

Mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kelurahan secara cepat, transparan, dan tanpa harus datang langsung ke kantor. Memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik melalui desain aplikasi yang intuitif, informatif dan ramah pengguna, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat Kelurahan.

3. Bagi instansi pemerintah lainnya

Diharapkan instansi lain dapat menjadi referensi akademik dan contoh implementasi nyata penerapan prinsip *IU/UX* dalam sistem pelayanan publik dan memberikan kontribusi dalam bidang ilmu Sistem Informasi dan Rekayasa Perangkat Lunak serta contoh penerapan metode *User-Centered Design* pada sistem informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk Membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran yang jelas kepada pembaca, maka secara garis besar penulisan ini akan disusun secara sistematis kedalam enam bab. Dimana masing-masing dari bab tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai acuan didalam merancang UI/UX

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode-metode yang digunakan dan alat bantu (*tools*) yang digunakan untuk menghasilkan UI/UX sesuai dengan kebutuhan.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang analisis sistem, analisis kebutuhan sistem, rancangan layout atau tampilan, rancangan input, dan tampilan prototype yang akan dirancang.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang hasil implementasi dari rancangan UI/UX yang telah dibuat sebelumnya, pengujian terhadap aplikasi yang telah dibangun, dan analisis hasil yang dicapai dari UI/UX tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang akan diajukan agar dapat menjadi bahan pertimbangan