

LAPORAN RISET PENGGUNA
Interaksi Manusia dan Komputer

KELAS : S1IT-KJ-23-002
TAHUN AKADEMIK : GENAP 2024/2025



Oleh:
Kelompok UXionary
ANGGOTA MAHASISWA:

- | | |
|--------------------------|----------------|
| 1. M. Afriza Hidayat | (103062300093) |
| 2. Fazli Radika | (103062300092) |
| 3. Andi Naufal Dwi Putra | (103062300099) |

PRODI S1 TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TELKOM
2025

Laporan Riset Pengguna

Metodologi Riset

Riset ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam terhadap 3 partisipan, yaitu dua warga dan satu pengurus RT/RW. Wawancara dilakukan secara langsung untuk menggali pemahaman mengenai masalah yang dihadapi dalam pengelolaan administrasi dan komunikasi di tingkat RT/RW. Pertanyaan wawancara difokuskan pada pengalaman pengguna terkait dengan sistem administrasi yang ada, kendala yang dihadapi, serta harapan mereka terhadap solusi digital. Video wawancara terhadap 3 partisipan ada di dalam google drive berikut (https://drive.google.com/drive/folders/1mnUtYty1ZJCjoVIMVmcCRO_7l3KZHkDi?usp=drive_link)

Hasil Wawancara/Observasi

1. Pengurus RT/RW

Nama: Muhammad Husni

Jabatan: Pengurus RT/RW

Pertanyaan 1

Bagaimana sistem administrasi RT/RW yang Anda gunakan saat ini? Apa kendala yang sering dihadapi?

Jawaban: Sistem administrasi RT/RW masih dilakukan secara manual, door-to-door, seperti penagihan iuran dan hal lainnya.

Pertanyaan 2

Seberapa sering warga mengajukan pertanyaan atau pengaduan kepada Anda?

Jawaban: Tidak menentu, terkadang seminggu bisa tiga kali, baik siang maupun malam.

Pertanyaan 3

Bagaimana cara Anda mengelola pembayaran iuran warga?

Jawaban: Pembayaran dikelola secara manual menggunakan catatan di buku atau Excel.

Pertanyaan 4

Apakah ada kesulitan dalam pencatatan atau pengingat pembayaran iuran? Tolong dijelaskan.

Jawaban: Prosesnya bisa lambat karena masih menggunakan sistem manual.

Pertanyaan 5

Pernahkah Anda mempertimbangkan digitalisasi layanan RT/RW? Jika ya, fitur apa yang paling dibutuhkan?

Jawaban: Ya, kami pernah membicarakan tentang aplikasi. Fitur yang paling penting

adalah aplikasi yang mudah dimengerti, layanan pembayaran iuran, dan bantuan administrasi lainnya.

Pertanyaan 6

Apa saja kendala teknis atau non-teknis yang Anda bayangkan bisa muncul saat menggunakan aplikasi digital?

Jawaban: Tidak menyebutkan kendala non-teknis, namun ada kendala dalam pencatatan dan penyampaian informasi yang bisa lambat.

Pertanyaan 7

Menurut Anda, bagaimana aplikasi digital bisa membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan RT/RW?

Jawaban: Sangat membantu, karena tidak perlu lagi door-to-door, dan bisa diinformasikan lewat ponsel.

Pertanyaan 8

Fitur apa yang menurut Anda harus ada dalam aplikasi layanan RT/RW?

Jawaban: Pembayaran iuran warga, forum diskusi warga, dan pemberitahuan atau notifikasi terkini tentang kejadian di RT/RW.

2. Warga 1

Nama: Afip Rifai

Pertanyaan 1

Bagaimana cara Anda saat ini membayar iuran dalam RT/RW anda?

Jawaban: Tunai langsung ke pengurus

Pertanyaan 2

Biasanya metode apa yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pengurus RT/RW?

Jawaban: Melalui grup WhatsApp

Pertanyaan 3

Apakah ada kendala dalam mengakses layanan RT/RW (pembayaran iuran, surat, pengaduan, dll)? , Jika ada tolong jelaskan

Jawaban: Tidak ada

Pertanyaan 4

Fitur apa yang menurut Anda paling penting dalam aplikasi layanan RT/RW?

Jawaban: Fitur pengaduan warga, Informasi kegiatan RT/RW, Notifikasi dan pengumuman, Forum diskusi warga

Pertanyaan 5

Seberapa nyaman Anda menggunakan aplikasi berbasis mobile untuk mengakses layanan

RT/RW? (Skala 1-5: 1 = Tidak nyaman sama sekali, 5 = Sangat nyaman)

Jawaban: Skala 4

Pertanyaan 6

Pernahkah Anda mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan atau mendapatkan informasi dari pengurus RT/RW? Jika ya, mohon ceritakan.

Jawaban: Tidak ada

Pertanyaan 7

Apakah Anda lebih suka menerima notifikasi dari RT/RW melalui aplikasi dibanding WhatsApp atau SMS?

Jawaban: Ya

Pertanyaan 8

Jika ada aplikasi RT/RW, apakah Anda bersedia menggunakannya secara rutin?

Jawaban: Ya

3. Warga 2

Nama: Waty

Pertanyaan 1

Bagaimana cara Anda saat ini membayar iuran dalam RT/RW anda?

Jawaban: Tunai langsung ke pengurus

Pertanyaan 2

Biasanya metode apa yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pengurus RT/RW?

Jawaban: Melalui grup WhatsApp

Pertanyaan 3

Apakah ada kendala dalam mengakses layanan RT/RW (pembayaran iuran, surat, pengaduan, dll)? , Jika ada tolong jelaskan

Jawaban: Tidak ada

Pertanyaan 4

Fitur apa yang menurut Anda paling penting dalam aplikasi layanan RT/RW?

Jawaban: Fitur Pembayaran online, Pengajuan surat, Pengaduan warga, melihat Informasi kegiatan RT/RW, Notifikasi dan pengumuman, dan Forum diskusi warga

Pertanyaan 5

Seberapa nyaman Anda menggunakan aplikasi berbasis mobile untuk mengakses layanan RT/RW? (Skala 1-5: 1 = Tidak nyaman sama sekali, 5 = Sangat nyaman)

Jawaban: Skala 4

Pertanyaan 6

Pernahkah Anda mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan atau mendapatkan informasi dari pengurus RT/RW? Jika ya, mohon ceritakan.

Jawaban: tidak ada

Pertanyaan 7

Apakah Anda lebih suka menerima notifikasi dari RT/RW melalui aplikasi dibanding WhatsApp atau SMS?

Jawaban: Sama saja

Pertanyaan 8

Jika ada aplikasi RT/RW, apakah Anda bersedia menggunakannya secara rutin?

Jawaban: Ya

Profil Partisipan

Jumlah Partisipan: 3 orang

Komposisi: 1 Pengurus RT/RW dan 2 Warga

Deskripsi Partisipan:

- **Pengurus RT/RW**
 - **Nama** : Muhammad Husni
 - **Usia** : 46 Tahun
 - **Jabatan:** Pengurus RT/RW
- **Warga 1**
 - **Nama** : Afip Rifai
 - **Usia** : 49 Tahun
 - **Pekerjaan:** Pegawai Negeri Sipil
- **Warga 2**
 - **Nama** : Ninesetia Waty
 - **Usia** : 44 Tahun
 - **Pekerjaan:** Ibu Rumah Tangga

Insight

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa temuan utama yang dapat dijadikan wawasan untuk pengembangan aplikasi adalah:

- Pengurus RT/RW menginginkan sistem yang lebih efisien dan tidak bergantung pada proses manual.
- Warga mengharapkan aplikasi yang dapat mempermudah mereka dalam melakukan pembayaran iuran, mengajukan keluhan, serta mendapatkan informasi terkini.
- Seluruh partisipan mendukung ide penggunaan aplikasi, dengan tingkat kenyamanan tinggi terhadap aplikasi mobile.
- Forum diskusi terpisah dari WhatsApp sangat dibutuhkan untuk memperjelas topik penting dan menghindari informasi tertutup oleh percakapan lain.
- Warga ingin adanya bukti pembayaran digital dan sistem notifikasi yang terpercaya.
- Terdapat harapan besar agar aplikasi bisa mengurangi ketergantungan pada interaksi langsung (door-to-door).

Rekomendasi Desain

Berdasarkan hasil riset, berikut adalah rekomendasi desain untuk aplikasi Digitalisasi Layanan RT/RW:

- Fitur Pembayaran iuran: Mempermudah warga dalam melakukan pembayaran melalui metode digital.
- Forum Diskusi: Fasilitas untuk warga berdiskusi dengan pengurus atau sesama warga.
- Notifikasi atau Pemberitahuan: Memberikan informasi terkini mengenai kegiatan, pengumuman, atau kejadian di lingkungan RT/RW.
- Riwayat Transaksi: Menyimpan bukti pembayaran dan pengajuan administrasi sebelumnya.
- Layanan Pengaduan Online: Pengajuan aduan disertai fitur tracking status aduan.