

# **LAPORAN PROBLEM STATEMENT & BACKGROUND**

## **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**

# Dokumen Problem Statement & Background

## Latar Belakang

Di tingkat lingkungan RT/RW, interaksi antara warga dan pengurus masih banyak dilakukan secara konvensional, seperti melalui rapat bulanan, surat edaran, atau chat di grup pesan singkat. Cara-cara ini seringkali tidak efektif karena informasi bisa saja terlewat, keluhan warga lambat ditanggapi, dan administrasi seperti pembayaran iuran menjadi tidak terdata dengan rapi.

Keterbatasan ini membuat warga merasa kurang nyaman dalam menyampaikan aspirasi, sedangkan pengurus kesulitan mengelola data dan kebutuhan administrasi warga. Melihat perkembangan teknologi yang semakin pesat, terutama dengan tingginya penggunaan smartphone di masyarakat, sudah saatnya sistem layanan RT/RW bertransformasi ke arah digital. Digitalisasi ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh semua pihak.

## Deskripsi Masalah

Dalam kondisi saat ini, warga RT/RW menghadapi beberapa kendala utama, antara lain:

- Sulitnya menyampaikan aspirasi atau keluhan secara resmi kepada pengurus RT/RW,
- Kurangnya kemudahan dalam berkomunikasi langsung dengan pengurus maupun sesama warga,
- Minimnya akses terhadap informasi penting seperti jadwal kegiatan, pengumuman, atau berita lingkungan,
- Proses pembayaran iuran yang masih manual, mengharuskan warga melakukan pembayaran door-to-door, sehingga terasa merepotkan, tidak praktis, dan rawan keterlambatan.

Ketiadaan platform digital menyebabkan interaksi warga dengan pengurus menjadi lambat, banyak informasi penting yang tidak tersampaikan dengan baik, serta membuat urusan administrasi seperti pembayaran iuran terasa tidak efisien dan menyulitkan.

## Tujuan Proyek

Proyek ini bertujuan untuk merancang aplikasi **Digitalisasi Layanan RT/RW** yang dapat menjadi jembatan antara warga dan pengurus, dengan menyediakan berbagai fitur utama, seperti:

- Forum diskusi dan komunikasi warga-pengurus yang tertata,
- Sistem pelaporan keluhan atau aspirasi dengan alur yang jelas,
- Pembayaran iuran secara online yang mudah dan terdata otomatis,
- Akses informasi lingkungan seperti pengumuman, jadwal kegiatan, atau laporan keuangan RT/RW.

Melalui aplikasi ini, diharapkan hubungan antara warga dan pengurus menjadi lebih aktif, akuntabel, dan modern.

## **Urgensi Design**

Transformasi digital pada layanan RT/RW sangat penting untuk menjawab tantangan yang ada saat ini. Proses manual yang mengharuskan warga melakukan pembayaran iuran secara door-to-door serta terbatasnya saluran komunikasi antara warga dan pengurus membuat interaksi terasa lambat dan tidak efisien. Di era yang semakin mengandalkan teknologi, warga dan pengurus RT/RW memerlukan sistem yang lebih cepat, mudah, dan transparan untuk mempercepat proses komunikasi dan administrasi. Digitalisasi menjadi kunci untuk meningkatkan partisipasi aktif warga dalam pengelolaan lingkungan sekitar mereka.

Pada Januari 2025, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 212 juta jiwa, dengan tingkat penetrasi 74,6% dari total populasi. Jumlah pengguna smartphone juga terus meningkat, diproyeksikan mencapai 210 juta pada tahun ini. Hal ini menunjukkan kesiapan masyarakat untuk mengadopsi layanan digital, termasuk di tingkat RT/RW. Pemerintah Indonesia sendiri telah secara aktif mendorong digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan hingga ke tingkat komunitas terkecil.

Aplikasi digital yang memfasilitasi komunikasi langsung, penyampaian aspirasi, serta pembayaran iuran secara praktis akan sangat meningkatkan efisiensi dan keterlibatan warga. Dengan platform ini, warga dapat mengakses informasi penting kapan saja dan di mana saja, tanpa harus menunggu pertemuan fisik atau bertemu pengurus secara langsung. Desain aplikasi ini menjadi langkah penting untuk menjawab kebutuhan zaman, memperkuat rasa kebersamaan, dan membuat kehidupan di tingkat RT/RW menjadi lebih terorganisir dan terstruktur.

Digitalisasi RT/RW tidak hanya menyelesaikan masalah administratif saat ini, tetapi juga membuka peluang pengembangan menuju konsep smart community dan smart city di masa depan. Aplikasi digital dapat menjadi model percontohan yang diadopsi di lingkungan lain, memperkuat tata kelola dan partisipasi masyarakat secara berkelanjutan. Dengan dukungan program literasi digital dan infrastruktur internet yang semakin memadai, implementasi aplikasi digital RT/RW memiliki prospek keberhasilan yang tinggi.