

Laporan Riset Pengguna: LayananKu

1. Pendahuluan

Laporan ini bertujuan untuk mendokumentasikan hasil riset pengguna yang dilakukan untuk aplikasi "LayananKu". Aplikasi ini bertujuan untuk menyediakan layanan terpadu bagi masyarakat, seperti pengajuan surat, pembayaran, dan pengelolaan kegiatan RT. Riset pengguna ini penting untuk memastikan bahwa desain dan fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

2. Tujuan Riset

- Mengidentifikasi kebutuhan utama masyarakat dalam layanan administrasi RT.
- Menemukan kendala yang dialami pengguna dalam proses manual.
- Menggali harapan dan preferensi pengguna terhadap solusi digital seperti LayananKu.
- Menjadi dasar untuk menyusun persona, peta empati, dan desain aplikasi.

3. Metodologi Riset

Riset ini dilakukan menggunakan dua metode utama:

- Wawancara Mendalam: Dilakukan setelah pengguna melihat gambaran aplikasi **LayananKu**, baik wawancara secara langsung ataupun melewati Media sosial seperti whatsapp via telepon serta via chat untuk menggali umpan balik secara langsung.
- Kuisioner: Disebarkan kepada pengguna untuk mendapatkan wawasan terkait kebutuhan, tantangan, dan harapan terhadap aplikasi.

Jumlah partisipan kurang lebih sebanyak 26 orang yang terdiri dari 23 mengisi kuisioner yaitu mahasiswa, pegawai swasta maupun negeri, wiraswasta, ibu rumah tangga, bahkan guru. Dan 3 orang lainnya menjadi narasumber dalam wawancara. (

https://docs.google.com/spreadsheets/d/19Sri_GUxV186TQbMslIJvbR5q62M0TZ2UARKk_B_amFo/edit?usp=sharing)

4. Profil Partisipan

- Usia : Mayoritas responden berusia 18-24 tahun (47,8%) dan 45-54 tahun(26,1%), dan sisanya 35-44 tahun (21,7%).
- Pekerjaan : Sebagian besar responden adalah Mahasiswa (39,1%) dan Pegawai Negeri (17,4%).
- Lokasi : Mayoritas responden tinggal di perkotaan.

5. Hasil Wawancara dan Observasi

a) Pengalaman dengan Administrasi RT

- Sebagian besar responden berinteraksi dengan administrasi RT beberapa kali dalam setahun atau setiap bulan.
- Layanan yang paling sering digunakan oleh responden adalah Pembayaran iuran RT (39,1%) dan Partisipasi dalam kegiatan RT (34,8%).
- Cara mengakses layanan: Sebagian besar responden mengakses layanan secara langsung ke kantor RT (52,2%) atau melalui WhatsApp grup (39,1%).

b) Tantangan yang Dihadapi

- Kesulitan dalam mengakses data administrasi: Banyak responden mengungkapkan bahwa mereka kesulitan mengakses informasi administrasi RT secara efisien.
- Komunikasi yang kurang efektif: Beberapa responden mencatat adanya masalah komunikasi antara warga dan ketua RT.

c) Fitur yang Diharapkan dalam Aplikasi "LayananKu"

- Fitur yang paling diinginkan oleh responden adalah mempermudah administrasi RT (40%) dan memberikan akses mudah dan cepat (30%).

- Beberapa responden mengharapkan aplikasi ini memiliki fitur chat (chatbot dan chat langsung) untuk berkomunikasi dengan ketua RT dan layanan lainnya.
- Membuat login pembeda antara Ketua beserta pengurus rt dengan war biasa

d) **Komentar dan Saran**

- Saran utama: Peningkatan sistem aplikasi, menambahkan fitur report yang lebih sistematis, dan mempermudah pemilihan RT melalui voting warga.

e) **Kutipan Narasumber**

“Aplikasi ini sangat membantu warga terutama dalam surat menyurat” – Narasumber 1, Pak rt

“kedepannya tolong Aplikasinya dikembangkan lebih baik dan lebih mudah lagi agar kedepannya bisa diakses Dengan mudah, itu akan membantu warga yang menginstal aplikasi ini ” Pak Sumardi

“ Dengan adanya pengingat otomatis untuk iuran atau kegiatan warga akan sangat membantu bagi seluruh warga” Narasumber 3, Keysha rayi Tifani

6. Insight yang Diperoleh

- Kemudahan akses dan pengingat otomatis adalah dua fitur yang paling dibutuhkan oleh pengguna untuk membantu mereka mengingat kewajiban administrasi RT.
- Komunikasi yang lebih efisien melalui fitur chat akan sangat membantu ketua RT dan warga dalam menyelesaikan masalah administrasi.
- Aplikasi harus memiliki sistem pengingat otomatis dan fitur laporan yang lebih terstruktur untuk mempermudah pengelolaan data dan kegiatan.

7. Rekomendasi Desain

Berdasarkan hasil riset pengguna, berikut adalah rekomendasi desain untuk aplikasi

"LayananKu":

- Desain antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan, terutama bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi.
- Fitur pengingat otomatis untuk pembayaran iuran dan kegiatan RT, serta pengingat jadwal rapat.
- Fitur chat untuk komunikasi antara ketua RT dan warga, termasuk opsi chatbot dan chat langsung.
- Pemilihan RT melalui voting warga, untuk meningkatkan partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan.

8. Tautan Lampiran Dokumentasi

<https://github.com/octafex/SkyNova/tree/main/Wawancara>

9. Kesimpulan

Aplikasi "LayananKu" telah mendapatkan tanggapan positif dari pengguna, dengan kebutuhan utama yang teridentifikasi berupa kemudahan akses, fitur pengingat otomatis, dan komunikasi yang lebih efisien. Dengan mengembangkan fitur-fitur yang sesuai dengan masukan pengguna, aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah pengelolaan administrasi RT dan meningkatkan komunikasi antara warga dan pengurus RT.

