

# DRAFT JURNAL

---

## PERANCANGAN ANTARMUKA APLIKASI LAYANANKU UNTUK DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN RT

### Pendahuluan

Pelayanan publik di lingkungan RT/RW masih banyak dijalankan secara manual, baik dalam hal pengajuan surat, penyampaian aduan, maupun penyebaran informasi kegiatan warga. Hal ini menyulitkan warga yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas, serta menyulitkan pengurus RT dalam mengelola layanan secara efisien. Wawancara yang dilakukan terhadap Ketua RT mengungkapkan bahwa tantangan utama adalah rendahnya partisipasi warga dalam kegiatan lingkungan.

Aplikasi LayananKu dikembangkan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan pendekatan user-centered design. Aplikasi ini memuat berbagai fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan warga, seperti pengajuan surat online, aduan warga, jadwal kegiatan, informasi bantuan sosial, dan edukasi layanan publik. Artikel ini membahas bagaimana struktur menu, navigasi, dan desain window pada aplikasi LayananKu dirancang agar dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan bagi masyarakat umum.

### Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan user-centered design (UCD), yang menekankan keterlibatan pengguna dalam proses perancangan. Proses diawali dengan eksplorasi kebutuhan melalui wawancara dan survei terhadap warga serta pengurus RT. Tahap selanjutnya adalah pembuatan persona dan peta empati berdasarkan data pengguna. Setelah itu dilakukan perancangan antarmuka (low-fidelity wireframe) dan evaluasi awal dengan pendekatan heuristic evaluation.

### Eksplorasi Kebutuhan Pengguna

Hasil wawancara dengan Ketua RT menunjukkan bahwa partisipasi warga rendah karena keterbatasan informasi dan proses administrasi yang menyulitkan. Data kuesioner juga mendukung hal ini, dengan mayoritas responden menyatakan lebih nyaman mengakses layanan jika tersedia secara digital. Berdasarkan data ini, fitur utama aplikasi disusun, seperti pengajuan surat, pelaporan aduan, serta akses jadwal kegiatan.

### Perancangan Antarmuka Pengguna (UI)

Desain aplikasi mengikuti prinsip UI/UX untuk pengguna awam. Struktur menu dibuat hierarkis dengan navigasi bawah (bottom navigation) agar mudah dijangkau. Jenis window disesuaikan: primary window untuk halaman utama, modal untuk konfirmasi, dan unfolding untuk melihat detail data. Tampilan dirancang sederhana dengan penggunaan ikon familiar dan teks yang jelas agar dapat digunakan oleh semua kalangan usia.

## Evaluasi Awal

Evaluasi dilakukan menggunakan metode heuristic evaluation dengan mengacu pada 10 prinsip usability Nielsen. Evaluasi mencakup aspek konsistensi, kejelasan informasi, pengendalian pengguna, serta efisiensi navigasi. Hasil awal menunjukkan bahwa desain awal cukup baik, namun ada masukan terkait pemilihan istilah menu dan tata letak tombol aksi.

## Temuan Awal

1. Warga merasa terbantu dengan adanya fitur pelacakan status pengajuan surat.
2. Fitur aduan warga yang dilengkapi dokumentasi foto dan lokasi memudahkan pelaporan masalah.
3. Jadwal kegiatan warga dalam bentuk kalender digital membantu meningkatkan partisipasi.
4. Desain navigasi bawah dinilai mudah dijangkau dan familiar.
5. Struktur menu hierarkis dianggap memudahkan pemahaman alur layanan.

## Rencana Kontribusi Publikasi

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik dalam ranah akademik maupun praktis, khususnya dalam bidang desain antarmuka pengguna (UI/UX) dan pengembangan teknologi layanan publik berbasis masyarakat. Dari sisi akademik, studi ini menyajikan penerapan metode *User-Centered Design (UCD)* dalam konteks sosial mikro, yakni pada lingkungan RT/RW yang memiliki karakteristik pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam. Pendekatan desain yang berfokus pada kebutuhan warga, pengurus RT, serta kemudahan penggunaan pada perangkat mobile menjadikan proyek ini relevan dalam memperluas cakupan kajian *Human-Computer Interaction (HCI)* di sektor pelayanan masyarakat lokal Indonesia.

Secara praktis, aplikasi **LayananKu** yang dikembangkan melalui penelitian ini menjadi solusi digital terintegrasi bagi persoalan administratif tingkat RT, seperti pengajuan surat, aduan warga, serta penyebaran informasi kegiatan dan bantuan sosial. Dengan tampilan yang sederhana, struktur menu yang hierarkis, dan navigasi yang ramah pengguna, aplikasi ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan teknologi serupa yang menysasar unit pemerintahan terkecil dengan keterbatasan sumber daya digital.

Selain itu, prototipe yang dihasilkan dapat digunakan oleh berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, komunitas penggerak digital desa, hingga lembaga pendidikan yang fokus pada inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini juga memiliki potensi kontribusi dalam tataran kebijakan digitalisasi pelayanan publik tingkat mikro, terutama yang sejalan dengan program pemerintah dalam mendorong Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Artikel ini direncanakan untuk dipublikasikan pada *Jurnal INFORMASI* (ISSN: 2088-4358), sebuah jurnal ilmiah nasional yang fokus pada sistem informasi, interaksi manusia dan

komputer, usability, serta pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.