

**TUGAS BESAR
INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER
PROBLEM STATEMENT & BACKGROUND (LayananKu)**



**Anggota Kelompok:
Muhammad Octafachdiansyah Darussalam 103062300055
Ardan Pratama - 103062300049
Muhammad Raihan Fadani - 103062300110**

**KELAS S1IT-KJ-23-003
PROGRAM STUDI S1 TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
TELKOM UNIVERSITY JAKARTA
TA. 2024/2025 GENAP**

Deskripsi Masalah – Aplikasi LayananKu

Masyarakat masih sering mengalami kendala dalam mengakses layanan publik secara efisien. Prosedur yang berbelit, antrean panjang, dan informasi yang tidak terpusat membuat proses pelayanan terasa rumit dan menyita waktu. Warga harus datang langsung ke kantor layanan hanya untuk mendapatkan informasi dasar, mengambil nomor antrean, atau mengurus dokumen yang sebenarnya bisa diselesaikan secara daring. Kurangnya pemanfaatan teknologi digital juga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan serta minimnya transparansi terhadap status pengajuan layanan yang telah dilakukan.

Di sisi lain, Tempat untuk pengaduan masyarakat pun belum berjalan secara optimal. Banyak warga merasa kesulitan dalam menyampaikan keluhan atau masukan karena tidak adanya sistem yang jelas dan responsif. Hal ini membuat pelayanan publik terkesan lambat dan tidak ramah pengguna, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, akses, atau kemampuan teknologi.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya inovasi digital dalam bentuk aplikasi yang dapat mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform. Aplikasi ini harus mampu memberikan informasi layanan secara lengkap, menyediakan sistem antrean dan pelacakan status pelayanan secara real-time, serta menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara masyarakat dan instansi terkait. Dengan pendekatan ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat dan kebutuhan masyarakat terpenuhi secara lebih efisien.

Tujuan Proyek

Proyek ini bertujuan untuk mengembangkan Aplikasi LayananKu agar menjadi sebuah aplikasi mobile pelayanan publik yang terintegrasi, responsif, dan mudah digunakan. Aplikasi ini dirancang untuk:

1. Membantu masyarakat dalam mengakses layanan publik dengan prosedur yang lebih seragam dan mudah dipahami.
2. Menyediakan sistem layanan yang terkurasi, transparan, dan terus diperbarui sesuai kebijakan instansi terkait.
3. Menjadikan teknologi sebagai jembatan untuk menciptakan pemerataan akses layanan publik yang lebih cepat, adil, dan inklusif, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil atau kelompok rentan.

Urgensi Desain

Setelah dijabarkan permasalahan dan tujuan proyek pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa desain antarmuka (UI) memegang peranan penting dalam pengembangan aplikasi LayananKu. Antarmuka yang tidak intuitif akan berdampak pada rendahnya efektivitas pengguna dalam mengakses dan menyelesaikan proses pelayanan. Oleh karena itu, desain UI/UX aplikasi ini dirancang dengan mempertimbangkan urgensi sebagai berikut:

1. Dapat digunakan oleh pengguna dari berbagai kalangan, termasuk mereka yang memiliki tingkat literasi digital rendah, seperti lansia atau warga pedesaan.
2. Mengandalkan prinsip “recognition rather than recall”, dengan menyusun menu dalam struktur hierarkis dan familiar.
3. Navigasi yang menjawab tiga pertanyaan utama pengguna:
 - Where am I? → Ditunjukkan melalui indikator halaman aktif pada navigasi bawah dan judul halaman.

- Where can I go? → Disediakan melalui fitur pencarian lengkap dengan filter serta drawer berisi shortcut layanan utama.
 - How to get there quickly? → Dilengkapi dengan fitur pencarian cepat, navigasi tetap (navbar), dan drawer interaktif.
4. Meminimalkan beban kognitif pengguna, dengan memastikan setiap interaksi memberikan feedback yang jelas, seperti loading indicator, notifikasi berhasil/gagal, dan status permohonan layanan secara real-time.