

**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**

Pelayanan administratif dan komunikasi kegiatan warga di lingkungan RT/RW masih dihadapkan pada berbagai kendala yang cukup kompleks. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat partisipasi warga dalam kegiatan dan layanan yang disediakan oleh pengurus lingkungan. Ketua RT yang diwawancarai menyampaikan bahwa kesulitan utama terletak pada kurangnya keterlibatan warga secara aktif dalam kegiatan lingkungan. Hal ini disampaikan langsung dalam kutipan berikut:

*"Tantangan sehari-hari ini justru dari warga sendiri. Kadang susah untuk ikut partisipasi dalam kegiatan warga itu susah."* - Ketua RT, hasil wawancara.

Kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan untuk menyediakan media layanan publik berbasis digital yang dapat menjawab tantangan partisipasi warga serta mempermudah akses terhadap layanan RT/RW. Aplikasi LayananKu dikembangkan untuk menjawab kebutuhan tersebut, dengan menyediakan fitur-fitur seperti:

- **Pengajuan surat secara online**, lengkap dengan pelacakan status dan riwayat pengajuan;
- **Layanan aduan warga**, yang memungkinkan pelaporan masalah dengan bukti foto dan lokasi;
- **Informasi jadwal kegiatan lingkungan**, seperti posyandu, bansos, hingga gotong royong;
- **Informasi bantuan sosial**, termasuk syarat pengajuan, status penerimaan, dan jadwal distribusi;
- **Edukasi layanan publik**, agar warga memahami hak dan prosedur administratif secara mandiri.

Seluruh fitur ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik, mempermudah komunikasi dua arah antara pengurus RT dengan warga, serta membangun partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan lingkungan. Melalui pendekatan digital, warga dapat mengakses layanan secara lebih praktis, efisien, dan tepat waktu tanpa harus datang langsung ke sekretariat RT.

### **Tujuan Proyek**

Tujuan dari pengembangan aplikasi **LayananKu** adalah untuk menyediakan solusi digital berbasis mobile yang mampu mengoptimalkan pelayanan administrasi serta memperkuat komunikasi antara pengurus RT/RW dan warga. Aplikasi ini dirancang untuk menjawab berbagai kendala yang dihadapi dalam lingkungan masyarakat, khususnya rendahnya tingkat partisipasi dan keterbatasan akses terhadap informasi dan layanan publik.

Secara khusus, proyek ini bertujuan untuk:

1. **Meningkatkan keterlibatan warga** dalam kegiatan lingkungan dengan menghadirkan fitur kalender kegiatan, informasi gotong royong, dan edukasi publik yang mudah diakses melalui aplikasi;
2. **Menyediakan layanan pengajuan surat secara online**, sehingga warga dapat mengurus berbagai keperluan administratif seperti surat keterangan domisili, surat usaha, dan surat izin keramaian

tanpa harus hadir langsung di sekretariat RT;

3. **Mempermudah penyampaian aduan warga** terkait kondisi lingkungan dengan menyediakan fitur aduan digital yang dilengkapi dokumentasi foto dan lokasi untuk keperluan tindak lanjut;
4. **Mendukung transparansi dan kejelasan proses layanan**, dengan menghadirkan pelacakan status pengajuan surat, status bantuan sosial, serta riwayat aktivitas warga dalam satu aplikasi;
5. **Memberikan edukasi dan informasi administratif**, agar warga memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak, kewajiban, serta prosedur dalam layanan publik tingkat RT/RW;
6. **Mengintegrasikan berbagai fungsi pelayanan RT dalam satu platform**, untuk mengurangi beban kerja pengurus, meminimalkan proses manual, dan mendukung tata kelola layanan yang lebih efektif.

Dengan terpenuhinya tujuan-tujuan tersebut, aplikasi ini diharapkan dapat menjadi media yang efisien dan inklusif dalam menjembatani interaksi antara warga dan pengurus lingkungan, serta mempercepat transformasi digital di tingkat Masyarakat RT/RW.

### **Urgensi Desain**

Urgensi dari pengembangan aplikasi **LayananKu** terletak pada kebutuhan mendesak akan transformasi layanan publik di tingkat RT/RW yang selama ini masih bersifat konvensional, lambat, dan tidak merata dalam hal jangkauan maupun efektivitas komunikasi. Sistem pelayanan manual yang mengandalkan kehadiran fisik warga dan dokumentasi berbasis kertas menimbulkan berbagai kendala, terutama dalam hal keterbatasan waktu, keterjangkauan, dan ketidaktahuan warga terhadap prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua RT, diketahui bahwa salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya partisipasi aktif warga dalam kegiatan lingkungan. Ketidakterlibatan ini tidak semata-mata disebabkan oleh sikap pasif, melainkan dipengaruhi oleh **minimnya saluran informasi yang efisien dan akurat**, serta sistem layanan yang kurang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Di era digital saat ini, di mana masyarakat semakin terbiasa dengan penggunaan perangkat mobile dan aplikasi digital, penting bagi unit layanan publik terkecil seperti RT untuk mulai mengadopsi pendekatan digital yang inklusif. Tanpa adanya inovasi dalam penyampaian layanan, potensi keterlibatan warga akan terus menurun, dan kinerja pengurus RT akan tetap terbebani oleh proses-proses manual yang tidak efisien.

Aplikasi **LayananKu** menjadi urgensi karena:

1. **Menjawab kebutuhan akses layanan yang fleksibel**, terutama bagi warga yang tidak dapat hadir langsung karena keterbatasan waktu atau kondisi;
2. **Menjadi solusi terhadap keterbatasan media komunikasi lingkungan**, yang selama ini bergantung pada selebaran fisik atau grup pesan singkat yang tidak menjangkau semua warga;

3. **Mendukung proses administratif yang terdokumentasi dengan baik dan mudah dilacak,** baik oleh warga maupun pengurus RT;
4. **Memungkinkan warga untuk belajar dan memahami layanan publik** secara mandiri melalui fitur edukasi;
5. **Menjawab tantangan partisipasi warga yang rendah,** dengan menghadirkan media interaktif dan informatif yang memudahkan keterlibatan dalam kegiatan lingkungan.

Dengan mempertimbangkan konteks kebutuhan pengguna dan kondisi sosial saat ini, pengembangan aplikasi **LayananKu** tidak hanya bersifat solutif, tetapi juga strategis dalam memperkuat sistem layanan publik berbasis komunitas. Urgensi ini diperkuat oleh kebutuhan akan sistem yang tidak hanya berfungsi, tetapi juga **mudah digunakan, relevan secara lokal, dan responsif terhadap masalah nyata yang dihadapi oleh pengurus dan warga.**