

RANCANGAN ANTARMUKA APLIKASI LAYANANKU UNTUK LAYANAN PUBLIK RT

Muhammad Octafachdiansyah Darussalam, M, Muhammad Raihan Fadani, Ardan Pratama Yuliano

Email: octafahdiansyah@gmail.com, raihanfadani@gmail.com dan ardanpratamayuliano351@gmail.com

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik tingkat RT/RW menjadi salah satu tantangan yang masih dihadapi masyarakat urban dan suburban. Berbagai kendala seperti prosedur manual, komunikasi tidak efektif, dan akses informasi terbatas memunculkan kebutuhan terhadap solusi digital yang responsif. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengevaluasi rancangan awal antarmuka aplikasi "LayananKu", aplikasi pelayanan publik terpadu berbasis mobile. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan riset pengguna melalui wawancara mendalam dan kuisioner, melibatkan 25 partisipan dari berbagai latar belakang. Hasil riset menunjukkan urgensi fitur seperti pengingat otomatis, layanan pengajuan surat daring, dan fitur chat interaktif. Berdasarkan temuan tersebut, rancangan wireframe lo-fi disusun untuk menggambarkan solusi desain awal. Studi ini diharapkan menjadi dasar pengembangan aplikasi publik digital berbasis kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Layanan publik; User-centered design; Riset pengguna; Aplikasi mobile; Wireframe; UI/UX

Kata kunci: Minimal 3 kata dan maksimal 6 kata, (kata pertama; kata ke dua; kata ketiga)

Abstract

Improving the quality of local public services, particularly at the neighborhood (RT/RW) level, remains a challenge in both urban and suburban communities. Problems such as manual processes, ineffective communication, and lack of accessible information have created demand for responsive digital solutions. This study aims to design and evaluate the initial interface concept of "LayananKu," a mobile-based integrated public service application. Using a user-centered approach, the research employed in-depth interviews and questionnaires, involving 25 participants from various backgrounds. The findings emphasized the importance of features like automated reminders, digital service requests, and interactive chat functions. A lo-fi wireframe was created to reflect early design solutions. This study provides a foundation for developing public digital services aligned with real user needs.

Keywords: Public service; User-centered design; User research; Mobile app; Wireframe; UI/UX

Pendahuluan

Pelayanan publik di tingkat Rukun Tetangga (RT) masih didominasi oleh prosedur manual dan komunikasi informal, yang berdampak pada ketidakefisienan serta minimnya

transparansi pelayanan. Masyarakat perlu datang langsung ke kantor RT hanya untuk melakukan pengajuan surat atau menyampaikan keluhan, dan sering kali proses ini memakan waktu serta membingungkan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau literasi teknologi.

Studi terdahulu menunjukkan pentingnya digitalisasi layanan publik berbasis pendekatan pengguna (user-centered design) untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan layanan (Norman, 2013; Nielsen, 1994). Meskipun beberapa kota telah mencoba sistem e-government, implementasinya belum menyentuh level mikro seperti lingkungan RT. Penelitian oleh Nurhayati (2021) juga menekankan bahwa pengembangan antarmuka digital yang mudah digunakan sangat krusial bagi partisipasi warga.

Kebaruan ilmiah dari artikel ini terletak pada pengembangan awal aplikasi "LayananKu", sebuah solusi digital berbasis kebutuhan pengguna nyata yang dirancang khusus untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan RT. Penelitian ini mengeksplorasi kebutuhan pengguna secara langsung melalui riset, dan mengubahnya menjadi rancangan wireframe lo-fi yang dapat dijadikan dasar implementasi selanjutnya.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk mendeskripsikan proses identifikasi kebutuhan pengguna, menyusun rancangan solusi awal berbentuk wireframe, dan menjelaskan pendekatan metodologis yang digunakan untuk menjamin bahwa desain aplikasi sesuai dengan konteks dan ekspektasi masyarakat pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode riset pengguna, meliputi dua teknik utama: **wawancara mendalam** dan **kuisisioner online**. Riset dilakukan dalam konteks pengembangan aplikasi "LayananKu", yaitu aplikasi pelayanan publik terpadu berbasis mobile.

Jumlah partisipan adalah 25 orang: 23 partisipan mengisi kuisisioner, sementara 2 orang menjadi narasumber dalam sesi wawancara mendalam. Responden terdiri dari mahasiswa, pegawai swasta/negara, ibu rumah tangga, dan guru, dengan mayoritas berada di kelompok usia 18–24 tahun dan tinggal di wilayah perkotaan.

Data dikumpulkan untuk memahami tantangan pengguna dalam mengakses layanan RT serta fitur yang mereka harapkan dari sebuah aplikasi layanan digital. Temuan dianalisis untuk menghasilkan insight dan rekomendasi desain, yang kemudian dituangkan dalam wireframe lo-fi menggunakan prinsip desain heuristik dari Nielsen.

Penelitian ini juga mengintegrasikan prinsip-prinsip user-centered design, seperti empati pengguna, pemetaan user journey, dan analisis kebutuhan fungsional dan non-fungsional, untuk memastikan rancangan aplikasi relevan dan aplikatif bagi target pengguna.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan berisi hasil-hasil temuan penelitian dan pembahasannya secara ilmiah. Tuliskan temuan-temuan ilmiah (*scientific finding*) yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan tetapi harus ditunjang oleh data-data yang memadai. Temuan ilmiah yang dimaksud di sini adalah bukan data-data hasil penelitian yang diperoleh. Temuan-temuan ilmiah tersebut harus dijelaskan secara saintifik meliputi: Apakah temuan ilmiah yang diperoleh? Mengapa hal itu bisa terjadi? Mengapa trend variabel seperti itu? Semua pertanyaan tersebut harus dijelaskan secara saintifik, tidak hanya deskriptif, bila perlu ditunjang oleh fenomena-fenomena dasar ilmiah yang memadai. Selain itu, harus dijelaskan juga perbandingannya dengan hasil-hasil para peneliti lain yang hampir sama topiknya. Hasil-hasil penelitian dan temuan harus bisa menjawab hipotesis penelitian di bagian pendahuluan.

Naskah manuskrip dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dengan jumlah halaman maksimum 20 halaman termasuk gambar dan tabel. Naskah manuskrip harus ditulis sesuai template artikel ini dalam bentuk siap cetak (*Camera ready*). Artikel harus ditulis dengan ukuran bidang tulisan A4 (210 x 297 mm) dan dengan format margin kiri 3 cm, margin kanan 3 cm, margin bawah 3 cm, dan margin atas 3 cm. Naskah harus ditulis dengan jenis huruf Times New Roman dengan ukuran font 12 pt berjarak satu spasi, dan dalam format satu kolom (kecuali bagian judul artikel, nama penulis, dan abstrak). Jarak antar kolom adalah sejauh 1 cm.

Kata-kata atau istilah asing digunakan huruf miring (*Italic*). Sebaiknya hindari penggunaan istilah asing untuk artikel berbahasa Indonesia. Paragraf baru dimulai 1.15 cm dari batas kiri, sedangkan antar paragraf tidak diberi spasi antara.

Tabel dan Gambar diletakkan di dalam kelompok teks sesudah tabel atau gambar tersebut dirujuk. Setiap gambar harus diberi judul gambar (*Figure Caption*) di sebelah bawah gambar tersebut dan bernomor urut angka diikuti dengan judul gambar. Setiap tabel harus diberi judul tabel (*Table Caption*) dan bernomor urut angka di sebelah atas tabel tersebut diikuti dengan judul tabel. Gambar-gambar harus dijamin dapat tercetak dengan jelas (ukuran font, resolusi dan ukuran garis harus yakin tercetak jelas). Gambar dan tabel dan diagram/skema sebaiknya diletakkan sesuai kolom di antara kelompok teks atau jika terlalu besar diletakkan di bagian tengah halaman. Tabel tidak boleh mengandung garis-garis vertikal, sedangkan garis-garis horisontal diperbolehkan tetapi hanya yang penting-penting saja.

Penggunaan tabel dan gambar harus disebutkan di dalam teks dengan menyebutkan tabel 1; gambar 1 dan seterusnya

Tabel 1 Tuliskan deskripsi tabel

Ket.	Ket.	Ket.
Entry 1	Data	Data
Entry 2	Data	Data

$$n = a + b$$

Bibliografi

Pustaka yang berupa judul buku

Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Rukiyah, A. Y., & Yulianti, Lia. (2014). *Asuhan Kebidanan Kehamilan Berdasarkan Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Jakarta Timur: CV. Trans Info Media.

Pustaka yang berupa jurnal ilmiah

Rohmawati, L. (2019). Pengaruh Pengawas dan Direksi Wanita Terhadap Risiko Bank Dengan Kekuasaan CEO Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Bank Umum Indonesia). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(9), 26–42.

Ayoib, C. A., & Nosakhare, P. O. (2015). Directors culture and environmental disclosure practice of companies in Malaysia. *International Journal of Business Technopreneurship*, 5(1), 99–114.

Wang, Ning Tao, Huang, Yi Shin, Lin, Meng Hsien, Huang, Bryan, Perng, Chin Lin, & Lin, Han Chieh. (2016). Chronic hepatitis B infection and risk of antituberculosis drug-induced liver injury: Systematic review and meta-analysis. *Journal of the Chinese Medical Association*, 79(7), 368–374

Pustaka yang berupa Prosiding Seminar:

Roeva, O. (2012). *Real-World Applications of Genetic Algorithm*. In *International Conference on Chemical and Material Engineering*. Semarang, Indonesia: Department of Chemical Engineering, Diponegoro University

Pustaka yang berupa disertasi/thesis/skripsi:

Hermanto, B. (2012). *Pengaruh Prestasi Trainin, Motivasi Dan Masa Kerja Teknisi Terhadap Produktivitas Teknisi Di Bengkel Nissan Yogyakarta, Solo, dan Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Pustaka yang berupa patent:

Primack, H.S. (1983). *Method of Stabilizing Polyvalent Metal Solutions*. US Patent No. 4,373,104.

Copyright holder:

Nama Author (Tahun Terbit)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

