

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negara [1]. Seiring dengan perkembangan era digital, transformasi pelayanan publik ke arah digital menjadi kebutuhan untuk memudahkan pelaksanaan layanan. Pemerintah mulai memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya mempercepat proses birokrasi, menyederhanakan alur layanan, serta meningkatkan efisiensi biaya dan kualitas pelayanan. Hal ini didukung dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan adanya dukungan regulasi dan kebijakan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah turut didorong untuk mengembangkan berbagai inovasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu daerah yang dikenal aktif dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik. Hingga tahun 2025, tercatat terdapat 342 inovasi layanan publik yang dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan ditingkat dinas, kecamatan, dan kelurahan [2]. Salah satu fokus dari inovasi tersebut adalah pelayanan publik pada sektor sosial dan kesehatan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kesejahteraan warga. Sebagai bentuk implementasinya, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan sebuah sistem pendataan berbasis digital.

Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan Warga Kota Surabaya atau yang disingkat Sayang Warga merupakan aplikasi berbasis website yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk pendataan masalah sosial dan kesehatan di kota Surabaya [3]. Aplikasi ini mulai diperkenalkan pertama kali pada tanggal 27 Januari 2022 dengan tujuan dapat menghasilkan data sosial dan kesehatan yang lebih akurat sehingga pemerintah dapat mengambil keputusan dan memberikan layanan kesehatan secara cepat dan tepat sasaran [3]. Aplikasi Sayang Warga ini utamanya digunakan oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) untuk melakukan pengisian berbagai survei pendataan sosial dan kesehatan contohnya

seperti rumah sehat, pemantauan jentik, pendataan keluarga sejahtera, dan layanan ibu-anak [4].

Kader Surabaya Hebat (KSH) sendiri merupakan masyarakat yang diberdayakan untuk membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam berbagai tugas pelayanan publik seperti penyuluhan serta pengumpulan data dilapangan [5]. Kader Surabaya Hebat tersebar diseluruh kelurahan yang ada di Kota Surabaya dengan total berjumlah 29.171 per Agustus 2025 [6]. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 15 Tahun 2025, KSH berperan dalam mendukung pelayanan masyarakat dibidang kesejahteraan masyarakat, kesehatan, pemberdayaan dan perlindungan keluarga, lingkungan hidup, kewaspadaan bencana, komunikasi dan informasi, serta pendataan warga masyarakat daerah [5]. Luasnya lingkup tugas KSH serta kebutuhan pemerintah akan data sosial dan kesehatan yang akurat menuntut adanya sistem yang dapat mendukung serta mempermudah proses kerja kader. Namun, keterlibatan masyarakat dalam melakukan pengumpulan data dapat menimbulkan tantangan tersendiri, khususnya terkait kemudahan penggunaan sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Miryana dan Fanida menunjukkan bahwa Aplikasi Sayang Warga dapat membantu kader dalam melakukan pendataan dan pelaporan. Namun, penelitian tersebut juga menemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, terutama pada menu layanan survei yang memiliki banyak pilihan sehingga dapat membuat pengguna bingung. Selain itu, penggunaan aplikasi melalui telepon genggam juga menjadi kendala bagi sebagian kader karena tampilan pada perangkat tersebut dinilai kurang nyaman, seperti ukuran tulisan yang kecil dan tampilan yang berbeda dengan perangkat komputer atau laptop [7].

Penelitian Putra Pradana mengenai penggunaan Aplikasi Sayang Warga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi pada Aplikasi Sayang Warga masih perlu ditingkatkan agar penggunaannya dapat lebih optimal [8]. Sementara itu, penelitian Anwar menunjukkan bahwa Aplikasi Sayang Warga telah diterima dengan cukup baik oleh pengguna dan dinilai memberikan manfaat dalam mempercepat pelayanan administrasi. Namun, penelitian tersebut juga

menyarankan adanya penyederhanaan antarmuka dan peningkatan kemampuan literasi digital bagi Kader Surabaya Hebat agar aplikasi lebih mudah digunakan [9].

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, Aplikasi Sayang Warga telah memberikan manfaat dan dapat digunakan oleh Kader Surabaya Hebat, namun masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas penerimaan teknologi, manfaat, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaan Aplikasi Sayang Warga. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengevaluasi usability aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna saat menyelesaikan tugas serta permasalahan yang muncul pada antarmuka masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi usability untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai kondisi penggunaan Aplikasi Sayang Warga sebelum dilakukan perancangan ulang berdasarkan kebutuhan pengguna.

Untuk melakukan evaluasi dan perancangan ulang tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan User Centered Design (UCD). Pendekatan ini dipilih karena melibatkan pengguna secara langsung dalam proses perancangan dan memiliki tahapan yang sistematis sesuai dengan ISO 9241-210. Penggunaan UCD diharapkan dapat membantu menghasilkan rancangan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan, karakteristik, dan permasalahan yang dialami oleh pengguna Aplikasi Sayang Warga. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul **“Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi Sayang Warga Menggunakan Metode User Centered Design”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat usability pada aplikasi Sayang Warga berdasarkan evaluasi menggunakan Cognitive Walkthrough dan Usability Testing?
2. Bagaimana perancangan ulang aplikasi Sayang Warga dengan metode User Centered Design dapat meningkatkan user experience berdasarkan hasil evaluasi Cognitive Walkthrough dan Usability Testing?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Objek pada penelitian ini adalah Aplikasi Sayang Warga dengan penggunanya.
2. Responden evaluasi merupakan 9 Kader Surabaya Hebat di Kota Surabaya
3. Penelitian ini difokuskan pada evaluasi dan perancangan ulang antarmuka Aplikasi Sayang Warga pada tampilan mobile. Tampilan desktop tidak menjadi fokus pengujian usability pada penelitian ini.
4. Metode yang digunakan dalam proses perancangan ulang yaitu metode User Centered Design, disertai dengan metode Cognitive Walkthrough dan Usability Testing untuk mengevaluasi perancangan ulang tersebut.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi pada user experience aplikasi Sayang Warga menggunakan pengujian Cognitive Walkthrough dan Usability Testing untuk mengidentifikasi aspek usability yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kemudahan bagi pengguna.
2. Melakukan perancangan ulang aplikasi Sayang Warga dengan metode User Centered Design serta mengukur peningkatan usability dari hasil perancangan ulang user interface menggunakan Cognitive Walkthrough dan Usability Testing.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

- Meningkatkan kemudahan dan efisiensi penggunaan dengan desain yang lebih sesuai dengan kebutuhan user.
- Menambah referensi ilmiah dalam bidang Interaksi Manusia dan Komputer, khususnya mengenai penerapan metode User Centered Design.
- Menghasilkan prototype dan rekomendasi desain UI/UX yang dapat dijadikan acuan pengembang dalam pengembangan Aplikasi Sayang Warga di masa mendatang.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memandu penyusunan laporan dan menjadi pedoman dalam mencapai tujuan penulisan skripsi. Berikut merupakan bagian yang digunakan dalam proses penyusunan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan gambaran umum tentang isi penelitian, mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini membahas dasar teori yang mendukung topik penelitian mencakup teori terkait sayang warga, user interface, user experience, user centered design, cognitive walkthrough, dan usability testing serta membahas penelitian terdahulu yang relevan untuk dibandingkan dengan penelitian saat ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan penelitian, mencakup observasi dan studi literatur, evaluasi awal usability, serta metode penelitian menggunakan user centered design yang terdiri dari empat tahap yaitu understand context of use, specify user requirements, design solutions, dan evaluate against requirements.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari tiap tahap dalam metodologi penelitian mencakup hasil evaluasi awal, analisis insight dan pemetaan pain points, user persona dan user journey map, rancangan information architecture, user flow, low fidelity prototype, design system, high fidelity prototype, dan

prototyping, serta hasil evaluasi akhir usability dan perbaikan rancangan desain.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat ringkasan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, serta menyajikan saran sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan literatur yang digunakan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi, memberikan dasar yang kuat bagi argumen dan analisis yang disajikan.

LAMPIRAN

Pada bagian lampiran, akan disajikan data tambahan atau informasi pelengkap yang mendukung pembuatan skripsi seperti dokumen surat izin, hasil evaluasi, dan dokumentasi selama penelitian.