

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia, sudah banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan layanan publik yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah terkait. Pelayanan publik yang baik pada suatu daerah sangatlah penting, karena dapat mempengaruhi tingkat kesejahteraan dari masyarakat yang tinggal di daerah tersebut (BAPPENAS, 2010). Salah satu layanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah dalam bentuk fasilitas infrastruktur. Infrastruktur menjadi bagian penting karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan rakyatnya (Annawang, 2019). Hal ini dikarenakan fungsi infrastruktur sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hingga sebagai peningkat ekonomi di suatu daerah.

Selain itu, terdapat pelayanan publik yang wajib pemerintah sediakan. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 pasal 8 ayat (2), pemerintah wajib menyediakan masyarakat sebuah sarana pengaduan. Sarana pengaduan masyarakat merupakan sebuah tempat yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat dalam memberikan informasi berisi keluhan/saran kepada pihak yang terkait (Putra, 2016). Oleh karena itu, partisipasi masyarakat, seperti memberikan tanggapan atau keluhan, sangatlah dibutuhkan oleh pemerintah dalam meningkatkan pembangunan kota di setiap daerah agar dapat menjadi lebih baik kedepannya.

Kota Sukabumi merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang maju maupun berkembang dengan cukup pesat dalam sarana dan prasarana (Nugraha,

2017). Kota Sukabumi terletak secara strategis di antara dua kota maju lainnya, yaitu Jakarta dan Bandung. Karena letaknya yang strategis, Kota Sukabumi sering digunakan sebagai jalur distribusi dan tempat persinggahan masyarakat dari luar kota. Namun, masih terdapat masalah yang masih harus diselesaikan dalam membangun Kota Sukabumi yang lebih berkembang. Berdasarkan informasi yang didapat dari Radarsukabumi.com, salah satu contoh permasalahan seperti jalan rusak, masih jarang sekali terselesaikan dikarenakan masyarakat di Kota Sukabumi masih bingung dan tidak tahu cara menyampaikan masalah yang ada hingga proses penanganan masalah yang lama dan cukup kompleks (Radarsukabumi.com, 2019).

Sebagai salah satu kota di Indonesia, Kota Sukabumi telah menerapkan sistem *smart city* sejak tahun 2017 (Sumardi, 2019). Penerapan *smart city* dilakukan dengan membangun *smart governance* di dalamnya. Salah satu usaha pemerintah dalam menerapkan *smart governance* ini adalah dengan memberikan warga sebuah wadah pengaduan yang berbasis teknologi dan internet. Wadah tersebut adalah sebuah aplikasi bernama SUPER (*Sukabumi Participatory Responder*) yang sudah berdiri sejak tahun 2018. Namun, hal ini menjadi kendala karena minat masyarakat dalam memilih dan menggunakan aplikasi tersebut masih sangat kurang, padahal masyarakat tersebut sudah mengetahui aplikasi SUPER. Hal ini dipengaruhi dari beberapa aspek, mulai dari segi kebiasaan masyarakat dalam menggunakan fungsi yang ada hingga tingkat efektivitas dalam menggunakan aplikasi tersebut (Gumiwa, 2019).

Berdasarkan masalah di atas, penulis ingin merancang ulang aplikasi SUPER (*Sukabumi Participatory Responder*) agar dapat meningkatkan keinginan masyarakat Kota Sukabumi dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu agar aplikasi SUPER dapat menjadi lebih efektif dalam membantu masyarakat dalam memberikan pengaduan masalah hingga informasi yang ada di Kota Sukabumi kepada pemerintah Kota (Pemkot) Sukabumi.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana meningkatkan penggunaan aplikasi oleh masyarakat melalui perancangan ulang aplikasi SUPER (*Sukabumi Participatory Responder*) di Kota Sukabumi?

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini memiliki 3 batasan masalah yaitu sebagai berikut:

#### **1.3.1. Jenis Aplikasi**

Jenis aplikasi yang ingin dirancang adalah sebagai berikut:

1. Media : aplikasi *mobile* yang berbasis iOS
2. Batasan Konten :
  - a. Bahasa : Indonesia
  - b. Konten : berisi beberapa fungsi, yaitu Laporan, Pengaduan Darurat, Info Kota, Warta Kota, Sapa penduduk, Chat Admin, Data Penduduk, Respon Penduduk, dan Survei.

c. *User Interface* :

1. Desain tampilan visual setiap fungsi
2. Asset visual
3. *Icon* dan *button*

d. *Service Design* :

1. *Persona*
2. *Journey Map*
3. *Ecosystem Map*

e. *User Experience* :

1. *Flowchart*
2. *Information Architecture*
3. *Prototype*

### **1.3.2 Segmentasi**

Aplikasi yang akan dirancang ini ditargetkan kepada orang-orang yang dengan pengelompokkan sebagai berikut:

1. Demografis :

- Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan
- Usia : 17 tahun ke atas
- Pendidikan : Minimal SMP
- Ekonomi : SES A-C

- Pekerjaan :Pelajar, Mahasiswa, Karyawan, Wiraswasta, dan Pengguna fasilitas publik lainnya
- 2. Geografis : Kota Sukabumi
- 3. Psikografis :
  - Pengguna *gadget* dalam bentuk *smartphone*
  - Pengguna infrastruktur yang ada di Kota Sukabumi
  - Peduli terhadap kondisi di lingkungan sekitar
  - Suka memberikan pendapat atau aspirasi kepada pemerintah

#### **1.4. Tujuan Tugas Akhir**

Dapat merancang ulang aplikasi SUPER (*Sukabumi Participatory Responder*) agar jumlah penggunaan aplikasi di Kota Sukabumi semakin meningkat, yaitu dengan cara memberikan informasi, membantu dan dapat digunakan oleh masyarakat Kota Sukabumi dalam menyampaikan keluhan ataupun masalah mengenai permasalahan infrastruktur dan yang lainnya yang ada di Kota Sukabumi dan mudah digunakan oleh segala umur.

#### **1.5. Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dibagi menjadi tiga bagian sebagai berikut:

##### **1. Bagi penulis**

Manfaat yang didapat oleh penulis melalui Tugas Akhir ini adalah dapat lebih mengenal mengenai macam-macam layanan pemerintah dan infrastruktur yang ada serta menambah wawasan mengenai teknis dan sistem dalam perancangan aplikasi. Hal ini pula membuat penulis menjadi

lebih terbuka dan peduli akan lingkungan sekitar, khususnya di Kota Sukabumi.

2. Bagi orang lain

Manfaat yang didapat oleh orang lain, khususnya warga Kota Sukabumi, adalah agar dapat menyalurkan aspirasi, tanggapan, hingga keluhan yang dirasakan mengenai masalah infrastruktur kepada Pemkot Sukabumi. Selain itu, warga juga mendapatkan informasi atau berita yang berkaitan dengan Kota Sukabumi.

3. Bagi Pemkot Sukabumi

Manfaat yang didapat oleh Pemkot Sukabumi adalah sebagai wadah dalam mendekatkan diri kepada masyarakat, mendapatkan informasi dan aspirasi dari masyarakat, dan untuk mempermudah proses pembangunan yang di Kota Sukabumi.

4. Bagi universitas

Manfaat yang didapat oleh universitas sebagai referensi maupun pedoman, khususnya bagi mahasiswa/i fakultas Seni dan Desain, yang ingin merancang produk aplikasi serupa.