

RINGKASAN

Organisasi Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) merupakan mitra pemerintah kelurahan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 5 tahun 2007, RT/RW adalah lembaga yang dibentuk melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan yang ditetapkan oleh Pemerintah Desa atau Lurah. RT/RW mempunyai fungsi sebagai pengkoordinasi antar warga, jembatan aspirasi antar sesama masyarakat dengan pemerintah daerah, menjadi penengah penyelesaian masalah masalah kemasyarakatan yang dihadapi warga, sedangkan tugas RT/RW antara lain membantu pemerintah dalam tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawab pemerintah kota, memelihara kerukunan hidup warga, menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan dengan mengembangkan aspirasi dan swadaya murni masyarakat.

Pelayanan publik masih kurang optimal mengingat kurangnya komunikasi atau timbal balik secara dua arah antara ketua RT/RW dan warga masyarakat. Bahkan peran mereka dianggap hanya sebatas melakukan peran-peran yang sifatnya administratif seperti pencatatan mutasi kependudukan, pembuatan surat-surat keterangan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau pelayanan persuratan lainnya.

Menurut warga terdapat beberapa permasalahan, diantaranya pada saat pengajuan surat pengantar kurang efisien dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan surat pengantar cenderung lama. Dimana, hal ini dapat menghambat kegiatan sehari-hari warga yang membutuhkan surat pengantar dengan cepat, misalnya untuk keperluan administratif seperti mengurus izin atau mendapatkan akses ke layanan publik.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibutuhkan metode atau pendekatan *User Centered Design* (UCD) untuk mengembangkan tampilan antarmuka aplikasi RT/RW berbasis *web*. Pengembangan aplikasi dilakukan dengan memanfaatkan pendapat pengguna dan pola dari tingkah laku pengguna dalam menggunakan aplikasi. Adapun tujuan dari digunakannya metode UCD ialah untuk memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi dalam menyelesaikan masalah kemudahan dan ketertarikan pengguna dalam menggunakan aplikasi RT/RW berbasis *web*.