

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, sistem administrasi persuratan di kelurahan masih banyak yang ditangani secara manual. Tidak banyak kelurahan yang menggunakan sistem informasi untuk pelayanan administrasi suratnya. Administrasi adalah proses atau kegiatan mengatur, mengelola, dan menjalankan suatu organisasi, lembaga, atau sistem. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhan yang semakin kompleks dan rumit dengan keterbatasan sumber daya sering mewarnai perkembangan administrasi saat ini. Oleh karena itu, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, perlu adanya administrasi yang baik dari sisi pencatatan maupun kerjasama administratif (Marliani 2019).

Beberapa kota di Indonesia telah mengalami transformasi digital dalam proses administrasi mereka. Contohnya, Kota Jambi memiliki aplikasi SIKOJA untuk mengurus administrasi. Aplikasi SIKOJA merupakan wadah pelayanan pemerintah terhadap masyarakat Kota Jambi yang terdiri dari empat layanan: website, layanan publik, layanan internal, dan jelajah. Pada layanan internal terdapat beberapa menu atau fasilitas yang dapat digunakan oleh ASN (Aparatur Sipil Negara) Kota Jambi, seperti SISUMAKER (Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar), arsip kepegawaian, SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Pegawai), E-planning (Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah), Si Raja Kota (Sistem Informasi Barang dan Jasa Kota Jambi), E-Yantur (Pelayanan Aparatur), Mail Jambi Kota, E-Kinerja, SIDAK (Inspeksi Mendadak), Aplikasi Pusat, SIPKD (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah), E-Blud (Badan layanan umum daerah), dan E-SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) yang bertujuan untuk efisiensi dan optimalisasi (Wulandari 2020). Namun, aplikasi ini tidak mencakup seluruh proses administrasi di tingkat kelurahan karena kelurahan memiliki kebutuhan yang unik.

Kelurahan Bakung Jaya, yang merupakan salah satu kelurahan di Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia, masih mengandalkan metode konvensional dalam mengurus administrasi surat seperti surat pengantar. Kelurahan ini merupakan hasil pemekaran dari sebagian wilayah Kelurahan Talang Bakung dan Kelurahan Eka Jaya pada tahun 2022, tergabung dalam Kecamatan Paal Merah (Priyanti 2023). Terbatasnya ruang lingkup aplikasi SIKOJA pada level kelurahan membuat kelurahan terpaksa tidak mengandalkan aplikasi dan mengurus administrasi surat dengan metode konvensional. Metode ini memiliki

banyak kelemahan, termasuk tingginya kemungkinan kesalahan manusia (Human Error).

Hasil wawancara dengan pihak Administrasi dan Ketua Lurah Kelurahan Bakung Jaya mengungkapkan bahwa salah satu masalah yang dihadapi adalah kesalahan dalam proses administrasi surat, seperti bentuk format surat pengantar yang tidak konsisten sehingga mempersulit dan memperlambat proses di tingkat kelurahan. Dengan adanya permasalahan ini, muncul gagasan untuk merancang aplikasi sebagai solusi yang lebih efektif dan efisien untuk menangani masalah tersebut di Kelurahan Bakung Jaya.

Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan proses manual dengan sistem digital yang terintegrasi. Aplikasi ini akan memfasilitasi pembuatan, verifikasi, dan pengelolaan surat-surat secara otomatis dan terstruktur, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, dan mempercepat proses administrasi. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan administrasi surat di kelurahan.

Dalam perancangan aplikasi, kenyamanan pengguna dari sisi User Interface (UI) dan User Experience (UX) sangatlah penting. UI adalah bagaimana suatu aplikasi terlihat dan berbentuk, mulai dari tata letak hingga desain visual. UX adalah bagaimana interaksi antara pengguna dengan aplikasi, termasuk pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kesederhanaan operasi (Pratama, 2018). Faktor ini sangat penting dalam pembuatan aplikasi karena inti dari aplikasi adalah memberikan pengalaman yang memudahkan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai hal-hal seperti user persona, user scenario, dll., untuk membuat UI dan UX yang optimal.

Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking untuk mencapai tujuan tersebut. Design Thinking memungkinkan penulis untuk memahami kebutuhan pengguna dan menanggulangi masalah yang mereka hadapi (Ardiansyah dan Rosyani 2023). Metodologi ini diyakini bisa menyesuaikan dan memahami kebutuhan para pengguna dengan memahami setiap permasalahan yang ada.

Pemilihan Design Thinking dibandingkan metode lain adalah karena pendekatan ini sangat cocok untuk pemecahan masalah yang tidak biasa yang membutuhkan pemikiran khusus dan kreativitas dari pengembang. Design Thinking dikenal karena fokusnya pada inovasi yang berorientasi pada pengguna, memungkinkan pengembang untuk membangun ide bisnis yang kreatif dan solusi yang tidak konvensional. Metode ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap masalah dan kebutuhan pengguna, serta mendorong pengembang

untuk berpikir di luar batasan yang ada. Oleh karena itu, bagi masalah yang membutuhkan pendekatan inovatif dan kreatif, Design Thinking sering menjadi pilihan yang paling tepat.

Dengan mempertimbangkan berbagai faktor, terutama keragaman kebutuhan administratif di tingkat kelurahan dan potensi solusi yang ditawarkan oleh metode Design Thinking, penelitian ini difokuskan pada "PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT DI KELURAHAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN DESIGN THINKING (STUDI KASUS: KELURAHAN BAKUNG JAYA)". Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan administrasi surat di Kelurahan Bakung Jaya, serta memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini mencoba untuk menjawab beberapa permasalahan yang muncul. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi tahapan design thinking dalam perancangan User interface dan user experience pada aplikasi pelayanan administrasi persuratan di kelurahan Bakung jaya?
2. Bagaimana hasil perancangan sistem informasi dapat diuji menggunakan tool Maze Usability Testing?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menghasilkan perancangan UI/UX aplikasi pelayanan administrasi persuratan di kelurahan Bakung Jaya berdasarkan tahapan Design Thinking.
2. Menguji hasil perancangan suatu sistem informasi yang telah dibuat menggunakan tool Maze Usability Testing.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan aplikasi administrasi persuratan yang dapat mempermudah dan memberikan solusi pada permasalahan dalam administrasi persuratan kelurahan Bakung Jaya
2. Memberikan dasar untuk mengembangkan aplikasi administrasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan unik Kelurahan Bakung Jaya.

3. Menambah pengetahuan mengenai kebutuhan dalam proses administrasi persuratan kelurahan Bakung Jaya.
4. Menambah pengetahuan mengenai analisis dan perancangan sistem informasi menggunakan metode Design Thinking.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian tidak mencakup aspek-aspek administrasi lain di kelurahan, hanya terfokus pada surat pengantar masyarakat.
2. Aplikasi ini akan digunakan untuk administrasi surat dari tingkat RT ke tingkat Kelurahan.