

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di era teknologi sekarang ini setiap aktivitas pelayanan diharapkan lebih mudah, efektif dan efisien dalam proses pelayanannya, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan suatu tata pelayanan pemerintahan sesuai dengan konsep yang baik dan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dalam kebanyakan kasus, instansi pemerintah membutuhkan sistem yang sangat mendukung proses pemberian layanan. Di mana layanan masyarakat dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Lestari et al., 2022).

Jalan merupakan bagian dari layanan publik, sebagai salah satu bentuk layanan publik, jalan rusak masih kerap ditemui dalam kegiatan sehari-hari. Penanganan keluhan dan harapan masyarakat agar tersampaikan dengan adanya pemanfaatan teknologi yang mudah digunakan untuk melaporkan kerusakan jalan (Mustakim, 2018). Dinas Bina Marga Kabupaten Musi Rawas merupakan lembaga pemerintah yang menangani permasalahan perbaikan dan pembuatan jalan dan jembatan Kabupaten Musi Rawas, dinas Bina Marga juga melayani permohonan masyarakat terkait pembuatan jalan dan jembatan baru serta perbaikan jalan dan jembatan yang mengalami kerusakan yang termasuk dalam ruas jalan Kabupaten. Kabupaten Musi Rawas memiliki panjang jalan 1.406,62 km² yang tercatat pada Maret tahun 2023, ruas jalan yang dalam kondisi baik dan sedang 66.38%, total jalan yang rusak sedang dan rusak berat 33.62% (Bina Marga Musi Rawas, 2024).

Pembangunan di Kabupaten Musi Rawas harus merata agar masyarakat tidak merasa ada diskriminasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam pengembangan daerah. Untuk itu diperlukan fasilitas yang dapat menerima aspirasi masyarakat di Kabupaten Musi Rawas terkait kondisi jalan dan jembatan. Saat ini masyarakat tidak mengerti lembaga pemerintahan yang menerima dan menindak lanjuti keluhan masyarakat. Masyarakat dibuat bingung harus menyampaikan keluhan terkait prasarana jalan yang rusak.

Mekanisme pengaduan masyarakat Dinas Bina Marga Kabupaten Musi Rawas belum sepenuhnya terpublikasi dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat tidak berani menyampaikan keluhan. Prosedur yang saat ini diterapkan memerlukan waktu yang panjang hingga keluhan tersebut ditanggapi. Untuk menyampaikan keluhan terkait kondisi jalan yang rusak masyarakat harus membuat proposal yang terlebih dahulu meminta persetujuan pemerintah daerah setempat untuk melakukan permohonan perbaikan atau pembuatan sarana umum tersebut. Kemudian proposal tersebut dikirimkan kepada Dinas Bina Marga Kabupaten Musi Rawas yang selanjutnya akan diproses oleh bagian Sekretariat Dinas Bina Marga yang menangani pembangunan jalan Dan jembatan.

Banyaknya keluhan masyarakat terhadap kondisi jalan rusak yang terkesan diabaikan karena belum tersedianya penghubung yang efektif bagi masyarakat dan pemerintah dalam menangani permasalahan tersebut. Jika keluhan disampaikan menggunakan prosedur saat ini, maka akan menyita banyak waktu dan tenaga masyarakat maupun staf pemerintahan dalam mengelola data pengaduan dari masyarakat. Kekeliruan dan risiko kehilangan data dalam pengarsipan laporan pengaduan masyarakat rawan terjadi karena penyimpanan data pengaduan terkait perbaikan dan pembangunan jalan dan jembatan tersimpan dalam bentuk *hardcopy* pada lemari berkas. Di lain pihak untuk mengetahui kondisi jalan dan prasarana jalan, petugas melakukan *survey* dalam jangka waktu tertentu sehingga membutuhkan waktu lama dan banyak biaya untuk mengetahui jumlah prasarana jalan yang mengalami kerusakan.

Maka dari itu, perlu adanya sebuah sistem yang dapat melaporkan kerusakan jalan yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk melaporkan kondisi kerusakan pada jalan. Dengan adanya sistem maka lebih mempermudah dalam melakukan suatu pekerjaan. Menurut Gordon B. Davis dalam buku (Sutabri, 2012:6) ”menyatakan bahwa sistem bisa berupa abstrak atau fisik”. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dapat disimpulkan sistem adalah sebagian prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk mencapai beberapa sasaran dan maksud tertentu. Pada era

sekarang ini orang-orang lebih banyak mencari informasi melalui internet. Hal itu karena dirasa memudahkan dalam mendapatkan informasi secara cepat dan lengkap. Masyarakat yang mengakses internet memiliki latar belakang yang berbeda, didasari oleh faktor internal individu yang terdiri dari umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan juga tingkat pendidikan.

Menurut (Kelley & Brown, 2018) *Design Thinking* adalah pendekatan yang berpusat pada manusia terhadap inovasi yang menarik dari perangkat perancang untuk mengintegrasikan kebutuhan orang, teknologi dan persyaratan untuk keberhasilan bisnis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mendesain *prototype* sistem pelayanan pengaduan jalan rusak di dinas pekerjaan umum Bina Marga Kabupaten Musi Rawas menggunakan metode *Design Thinking*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini membuat dan menghasilkan *prototype* design sistem pelayanan pengaduan jalan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga menggunakan metode *Design Thinking* yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah yang dirumuskan untuk penelitian "*Prototype* Sistem Pelayanan Pengaduan Jalan Rusak di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Musi Rawas Menggunakan Metode *Design Thinking*":

1.4.1 Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga yang berlokasi di Kabupaten Musi Rawas.

1.4.2 Metode Pengembangan

Metode pengembangan yang digunakan adalah *Design Thinking*. Penelitian ini akan terbatas pada lima fase utama *Design Thinking*: *Emphasize*,

Define, Ideate, Prototype, dan Testing;

- a. Tujuan fase ini adalah untuk memahami kebutuhan pengguna, apa yang memotivasi pengguna, dan aktivitas sehari-hari, tahap ini dilakukan Wawancara
- b. Tahap kedua define, mengidentifikasi masalah yang memotivasi untuk menghasilkan terobosan atau perbaikan dari tahap sebelumnya
- c. Tahap ini adalah tahap ideasi solusi desain dimulai dengan mengembangkan pemikiran dan ide untuk desain sistem Fase Ini sebagai acuan untuk ke tahap selanjutnya, *prototype* menggunakan Figma sebagai *tools*. Tahap ini dilakukan, Perancangan sketsa dengan menggunakan *wireframe* dan membuat desain berdasarkan sketsa *wireframe*.
- d. Pada tahap *prototype*, hasil desain yang dilakukan pada tahap sebelumnya akan dibuat penghubung ke bagian desain yang lain baik itu *icon*, *button*, *link*, dll, sehingga persis seperti sistem sesungguhnya dan siap untuk diuji coba kepada pengguna.
- e. Tahap terakhir test dilakukan dengan cara menguji *prototype* untuk mendapatkan umpan balik dari responden dan untuk memvalidasi solusi desain yang sudah dibuat pada tahap ideate.

1.4.3 Evaluasi Kegunaan

- a. Evaluasi kegunaan UI dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
- b. Partisipan untuk evaluasi SUS pada admin dan masyarakat Kabupaten Musi Rawas.
- c. Evaluasi dilakukan dalam kondisi yang terkendali dengan skenario penggunaan yang telah ditentukan.

1.4.4 Jumlah Partisipan

Jumlah partisipan dalam penelitian ini yaitu admin dan masyarakat yang belum diketahui jumlahnya untuk pengujian SUS, yang merupakan ukuran sampel yang dianggap cukup untuk mendapatkan hasil yang valid dalam studi kegunaan kecil.

1.4.5 Aspek yang Dievaluasi

- a. Aspek yang dievaluasi meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi,

kepuasan pengguna, dan konsistensi desain.

- b. Evaluasi tidak mencakup aspek teknis seperti kinerja server, waktu respons halaman web, atau keamanan sistem.

1.4.6 Teknologi dan Alat

- a. Penelitian ini dibatasi pada penggunaan Figma sebagai alat utama untuk pembuatan *wireframe* dan *prototipe* UI.
- b. Teknologi web yang digunakan untuk pengembangan final tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini, hanya aspek desain yang dibahas.

1.4.7 Output Penelitian

Output dari penelitian ini adalah *prototipe* UI berbasis Figma yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan lebih lanjut.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah Berguna dalam pengembangan website dinas pekerjaan umum Bina Marga di masa mendatang, dan masyarakat sekitar dalam memberi informasi jalan rusak kepada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga.

1.6 Sistematika Penulisan

Bagian ini memberikan gambaran singkat tentang isi dari setiap bab dalam penelitian ini untuk membantu pembaca memahami struktur dan alur logika penelitian.

BAB 1 Pendahuluan

Menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Menyajikan teori-teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk desain penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik analisis data.

BAB 4 Hasil dan Pembahasan

Menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai temuan- temuan yang diperoleh.

BAB 5 Kesimpulan dan Saran

Menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya atau implementasi praktis.

