

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses layanan pengaduan di Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan terdiri dari beberapa tahapan. Pada tahap awal, masyarakat datang langsung ke SPKT dengan menunjukkan identitas diri serta menerima formulir sebagai dasar pencatatan aduan. Selanjutnya, pelapor membawa formulir tersebut ke unit Reskrim, kemudian dilakukan verifikasi melalui klarifikasi keterangan, pemeriksaan bukti pendukung, serta penentuan rekomendasi tindak lanjut. Hasil verifikasi kemudian dikembalikan ke SPKT lalu diproses menjadi dokumen resmi sesuai rekomendasi petugas, seperti laporan polisi, surat pengaduan, atau surat keterangan. Pada tahap akhir, seluruh informasi dicatat ke dalam sistem internal DORS sebagai bagian dari pendataan layanan. Selama proses tersebut, pelapor tetap melakukan interaksi langsung dengan petugas dalam memastikan kelengkapan data sesuai ketentuan yang berlaku.

Observasi dan wawancara dilakukan dengan menggali kendala pelaporan dari sisi petugas maupun masyarakat yang terlibat dalam layanan pengaduan. Dari sisi petugas, SPKT dan Reskrim kerap menerima laporan dengan keterangan yang belum lengkap, bukti pendukung yang kurang memadai, serta data yang sulit dibaca mengakibatkan perlunya tambahan waktu dalam proses verifikasi dan penentuan rekomendasi. Sementara itu, dari sisi masyarakat, pelapor mengaku belum memahami alur layanan karena informasi mengenai tahapan proses belum tersaji secara jelas pada media yang tersedia. Pelapor juga belum dapat mengetahui perkembangan aduannya tanpa datang langsung ke kantor, karena masih bergantung pada penjelasan verbal dari petugas.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, diperlukan suatu solusi yang mampu menyajikan informasi layanan pengaduan secara lebih terstruktur dan mudah dipahami oleh masyarakat. Solusi yang dipilih berupa perancangan sistem pengaduan online berbasis web yang memuat informasi tahapan layanan, panduan

pengisian aduan, serta penyajian status laporan. Sistem ini dirancang untuk menjawab kebutuhan pelapor dalam memahami alur layanan tanpa harus selalu bergantung pada penjelasan langsung dari petugas, serta membantu petugas dalam menerima data aduan yang lebih terstruktur. Untuk memastikan bahwa solusi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kondisi di lapangan, proses perancangan dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking* sebagai pendekatan dalam merumuskan solusi berdasarkan permasalahan yang ditemukan.

Metode *Design Thinking* dipilih karena mampu mendukung proses perancangan solusi yang berpusat pada kebutuhan pengguna, baik dari sisi masyarakat sebagai pelapor maupun petugas sebagai pengelola layanan [1]. Metode ini digunakan untuk membantu peneliti memahami permasalahan secara lebih mendalam melalui tahapan empati dan identifikasi masalah, kemudian merumuskan kebutuhan pengguna, menyusun rancangan antarmuka, serta melakukan pengujian berdasarkan masukan pengguna [2]. Dengan karakteristik tersebut, *Design Thinking* dianggap sesuai untuk digunakan dalam perancangan sistem pengaduan online berbasis web karena solusi yang dikembangkan dapat tetap selaras dengan kondisi dan kebutuhan nyata di lingkungan Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana penerapan metode *Design Thinking* dalam proses perancangan UI/UX dan *frontend* sistem pengaduan online berbasis web pada Polda DIY?
- 2) Berapa tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) pada halaman administrator dan petugas berdasarkan pengujian *Single Ease Question* (SEQ)?
- 3) Berapa hasil evaluasi pengalaman pengguna pada halaman masyarakat berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan judul serta permasalahan yang telah diuraikan maka terdapat beberapa Batasan masalah:

- 1) Penelitian ini dibatasi pada perancangan UI/UX dan pengembangan *frontend* sistem pengaduan online berbasis web di Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 2) Penelitian menggunakan metode *Design Thinking* yang meliputi tahap *empathize*, *define*, *ideate*, dan *prototype*.
- 3) Pengujian yang dilakukan dibatasi pada pengujian *user experience* terhadap implementasi *frontend* sistem pengaduan online berbasis web menggunakan metode *Single Ease Question* (SEQ) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- 4) Observasi dan wawancara dilakukan terhadap petugas SPKT, unit Reskrim, serta masyarakat sebagai pengguna sistem.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan perancangan UI/UX dan pengembangan front-end sistem pengaduan online berbasis web pada Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui latar belakang rumusan masalah dan tujuan yang telah diuraikan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam bidang perancangan UI/UX dan pengembangan *frontend* berbasis web dengan metode *Design Thinking*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi perancangan UI/UX dan *frontend* sistem pengaduan online bagi Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dengan topik sejenis.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman mengenai isi Laporan Skripsi ini secara keseluruhan, diperlukan uraian sistematika penulisan yang menjadi panduan dalam penyusunan laporan. Berikut adalah sistematika penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN, berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi kajian literatur dan teori yang mendukung penelitian. Uraian dalam bab ini meliputi studi literatur yang relevan dengan topik penelitian serta dasar-dasar teori yang berkaitan dengan konsep UI/UX, metode *Design Thinking*, dan teori-teori lain yang mendukung proses penelitian serta perancangan sistem dalam penyusunan laporan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan objek penelitian yaitu Poldo DIY, alur penelitian yang digunakan dalam perancangan sistem, serta alat dan bahan yang digunakan dalam proses perancangan UI/UX dan implementasi *frontend* website.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, memaparkan hasil penelitian yang meliputi identifikasi masalah, tahapan metode *Design Thinking* (*empathize*, *define*, *ideate*, dan *prototype*), implementasi *frontend* sistem pengaduan online berbasis web, serta hasil pengujian sistem menggunakan metode *Single Ease Question* (SEQ) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian dan saran untuk menunjang penelitian selanjutnya.