

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Melaksanakan pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dijalankan oleh pemerintah baik itu pemerintah kota ataupun daerah. Pemerintah selalu dituntut oleh masyarakat untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang menimpa lingkungan sosialnya. Jenis permasalahan yang terjadi sangat beragam, mulai dari lampu jalanan umum yang padam, banjir, jalan yang rusak, pohon tumbang, hingga gangguan kamtibmas. Permasalahan tersebut tentu menimbulkan keresahan dan sangat mengganggu kenyamanan masyarakat khususnya ketika sedang beraktivitas. Maka dari itu, pemerintah diharapkan untuk selalu melakukan upaya agar pelayanan publik dalam membantu masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

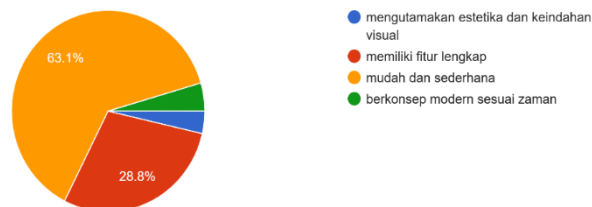
Pada era digitalisasi saat ini, pemerintah kota semarang merupakan salah satu contoh dari pemerintahan lainnya yang telah memanfaatkan teknologi untuk membantu pekerjaannya dalam melayani masyarakat supaya lebih efektif dan efisien. Hal ini dilakukan pemerintah kota semarang sebagai upaya alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di Kota Semarang. Supaya terhubung dengan masyarakat secara langsung dan agar mengetahui kondisi secara *real* di lapangan, saat ini Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, telah membuat portal pengaduan online bagi Masyarakat kota semarang yang memiliki berbagai keluhan atau permasalahan. Portal pengaduan tersebut berbasis website dan aplikasi *mobile* yang bernama “Lapor Semar” dimana memiliki kegunaan sebagai penghubung antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Semarang.



Gambar 1. 1 Logo lapor semar

Hadirnya aplikasi tersebut tentu berguna sebagai penyaluran aspirasi masyarakat yang mengalami permasalahan, keluhan, atau keresahan di lingkungan sosialnya. Namun, aplikasi tersebut tampaknya masih membutuhkan *improvement* dalam menjalankan aktivitasnya untuk melayani publik. Permatasari (2022) melalui djkn.kemenkeu.go.id menyebutkan bahwa indikator pada pelayanan publik yang baik adalah harus dijalankan secara efektif, efisien dan mudah supaya permasalahan yang dialami oleh masyarakat dapat dengan cepat teratasi.

3. Jika pemerintah akan membuat aplikasi layanan publik, konsep aplikasi seperti apa yang anda sukai?
111 responses

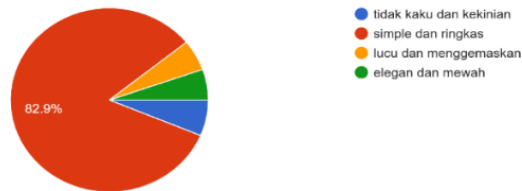


Gambar 1. 2 Survei penulis pada mei 2025

Lebih lanjut survey yang dilakukan oleh penulis pada mei 2025 dengan target responden masyarakat kota semarang dengan rentang usia 19 – 60 tahun, memperlihatkan bahwa masyarakat cenderung menyukai aplikasi pelayanan publik yang mengedepankan alur pelayanan mudah dan sederhana. Kemudian, hasil survey juga menunjukkan bahwa masyarakat menyukai aplikasi yang memiliki fitur lengkap.

4. Jika pemerintah akan membuat aplikasi layanan publik, tampilan aplikasi seperti apa yang anda sukai?

111 responses



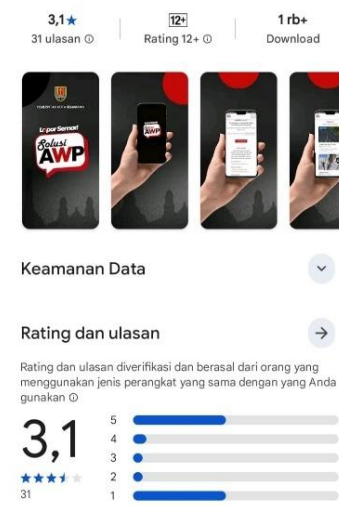
Gambar 1. 3 Survei penulis pada mei 2025

Hasil survey pada mei 2025 juga menunjukkan bahwa masyarakat kota semarang lebih menyukai tampilan visual yang *simple* dan ringkas. Hal ini merepresentasikan bahwa masyarakat lebih menyukai aplikasi pelayanan publik yang mengutamakan fungsi dan kemudahan pengguna dibanding faktor – faktor lainnya. Aplikasi dengan tampilan visual yang simpel dan ringkas memungkinkan pengguna untuk lebih cepat beradaptasi dengan aplikasi, baik pengguna dari usia mudah ataupun tua sehingga tampilan yang simpel dan ringkas cocok untuk dijangkau berbagai usia pengguna. Hal tersebut tentu sejalan dengan hasil survei penulis pada mei 2025 yang dimana rentang umur responden yang mengisi survei berada pada 19 tahun hingga 40 tahun.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, portal layanan Lapor Semar masih memiliki fitur yang minim dan membutuhkan alur yang memakan waktu cukup lama bagi pengguna jika ingin melaporkan keluhannya, karena terdapat beberapa langkah yang pengguna harus lalui sebelum melakukan pelaporan. Pada saat masuk aplikasi, pengguna diharuskan untuk melakukan *login* terlebih dahulu jika ingin melapor. Ditambah lagi, jika pengguna tersebut belum memiliki akun, pengguna diharuskan mendaftar terlebih dahulu dimana pengguna harus mengisi form data akun yang cukup memakan waktu.

Terlebih lagi, jika terdapat pengguna yang lupa dengan *password* akunnya. Hal tersebut nantinya dapat menimbulkan kerumitan pada pengguna jika mengalami permasalahan yang bersifat darurat. Ditambah lagi fitur dalam aplikasi tersebut masih kurang lengkap sehingga tidak ada pemicu untuk membangun *experience*

pengguna yang lebih memuaskan. Dilansir dari Play Store per 2025, lapor semar telah diunduh 1,000 kali namun hanya mendapat rating 3,1 dari 5,0 yang menunjukkan bahwa pengguna masih kurang puas dengan aplikasi lapor semar dan jauh dari kata ideal. Mengacu pada App Radar (2023), standar minimal rating aplikasi yang ideal di Play Store yakni bernilai 4,0.



Gambar 1. 4 Rating lapor semar per Juni 2025

Oleh karena itu, penyederhanaan alur dan penambahan fitur dalam platform pengaduan/layanan online tampaknya sangat diperlukan supaya dapat meningkatkan *experience* dan kualitas pelayanan yang lebih optimal. Berikut adalah gambaran alur pengaduan online pada Lapor Semar:

Buat Akun Pelaporan Anda

Daftarkan diri Anda untuk mengakses layanan pelaporan resmi Pemerintah Kota Semarang.

Nama Lengkap

E-mail

Nomor HP

Password

Konfirmasi Password

Jenis Kelamin

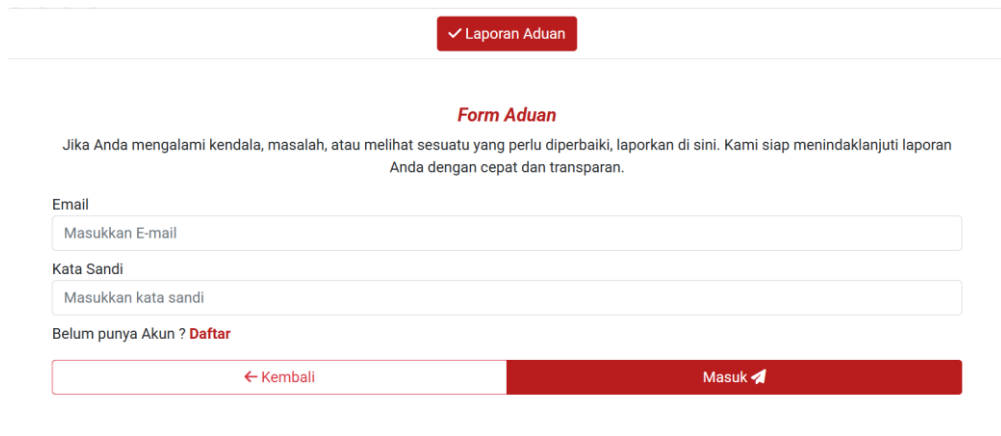
Pilih Jenis Kelamin

Daftar

Sudah Punya Akun ? [Masuk](#)

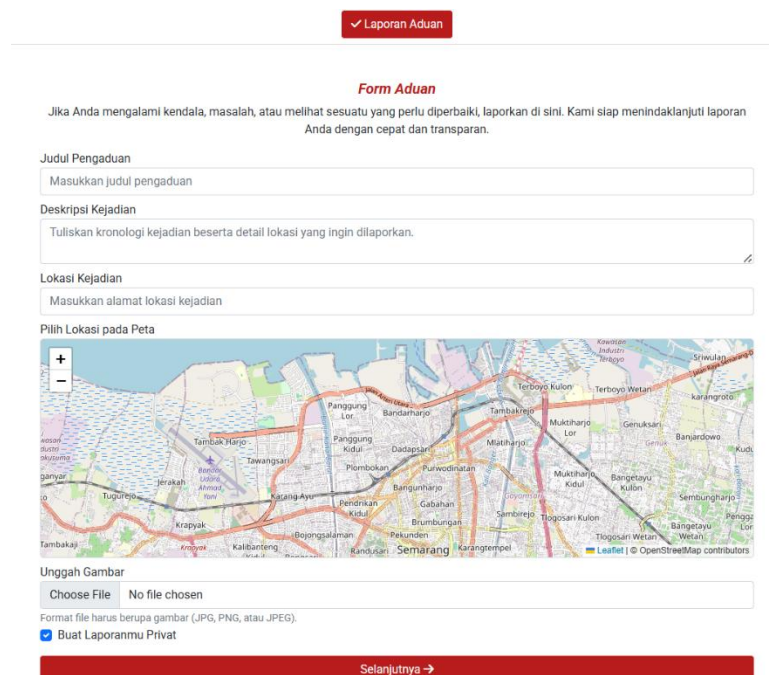
Gambar 1. 5 Portal lapor semar 1

Langkah 1; Pengguna diharuskan untuk melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu jika belum memiliki akun dengan mengisi form yang tersedia.



Gambar 1. 6 Portal lapor semar 2

Langkah 2; Pengguna diharuskan untuk melakukan *login* agar dapat melanjutkan proses melapor di portal “Lapor Semar”



Gambar 1. 7 Portal lapor semar 3

Langkah 3; Jika sudah berhasil mendaftarkan akun, pengguna baru dapat melaporkan dan mengirimkan keluhannya melalui akun miliknya.

Dari hal tersebut dapat terlihat bahwa pengguna diharuskan untuk melewati beberapa tahapan terlebih dahulu sebelum melapor dan cukup memakan waktu. Melihat adanya hal ini, maka penulis menyusun proyek tugas akhir mengenai rancang bangun prototipe aplikasi layanan masyarakat bernama “SatuSemar” yang berfungsi sebagai usulan solusi bagi Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan pengembangan inovasi aplikasi pelayanan publik yang lebih sederhana/efisien dan memiliki fitur lebih lengkap. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang, pengembangan dan pemanfaatan teknologi modern dapat menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat yang menjadi solusi sebagai wadah untuk mendengarkan aspirasi serta membantu keluhan yang dialami masyarakat. Hadirnya inovasi proyek ini, diharapkan aplikasi layanan masyarakat atau publik dapat berkembang menjadi lebih optimal dalam memberikan perlindungan, kenyamanan serta keamanan masyarakat di Kota Semarang sehingga masyarakat dapat menjalani kehidupan di lingkungan sosialnya dengan tenteram.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disusun, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana Proses Rancang Bangun Prototipe Aplikasi SATUSEMAR Melalui Desain *UI/UX* Sebagai Platform Layanan Masyarakat di Kota Semarang?”

1.3. Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah “Untuk Melakukan Rancang Bangun Prototipe Aplikasi SATUSEMAR Melalui Desain *UI/UX* Sebagai Platform Layanan Masyarakat di Kota Semarang”

1.4. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari proyek tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Sebagai bahan kajian internal bagi Diskominfo Kota Semarang dalam mengembangkan aplikasi pelayanan publik yang lebih optimal.

- 1.4.2. Sebagai ide baru bagi diskominfo kota semarang dalam mengembangkan *UI (User Interface)* dan *UX (User Experience)* pada aplikasi.
- 1.4.3. Sebagai inovasi penyempurna bagi aplikasi yang telah dikembangkan sebelumnya oleh Diskominfo Kota Semarang

1.5. Luaran

Luaran yang dihasilkan dari Proyek Tugas Akhir ini adalah berupa **Prototipe UI/UX aplikasi “SATUSEMAR”**.