

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik dan kebutuhan Masyarakat akan informasi di era digitalisasi sudah tidak bisa dipungkiri dengan dituntut harus serba cepat dan akurat.

Peran teknologi informasi sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berdasarkan kewajiban undang-undang ini, penyedia layanan publik wajib menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Hal ini juga akan mendorong pemerintah untuk mempercepat upayanya menciptakan e-Government atau e-Gov. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Penguatan Lembaga Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 tentang Pedoman Penggunaan Media Sosial pada Instansi Pemerintah 2012, manfaat media sosial pada instansi pemerintah antara lain kemampuan menyampaikan informasi pemerintah kepada masyarakat.

Peran instansi pemerintah dan masyarakat dapat diperkuat melalui media informasi, sehingga lebih mudah mendapatkan pengakuan dari masyarakat dan memperoleh opini terhadap kebijakan dan program pemerintah. Peraturan tersebut juga menyebutkan beberapa keuntungan, seperti kemudahan penggunaan dan keamanan pengguna, yaitu dapat memberikan layanan masyarakat secara *online* agar dapat diakses kapan saja.

Dengan adanya layanan masyarakat yang sudah serba *online* seperti Gojek untuk memesan ojek secara *online* dan Digital Korlantas untuk memperpanjang SIM secara *online* seharusnya BAPAS Garut sudah memiliki aplikasi *mobile online* yang memudahkan akses klien atau narapidana bebas bersyarat untuk melakukan bimbingan maupun keluarga narapidana yang melakukan pengecekan sejauh mana berkas-berkas yang sedang diproses. Sehingga penting untuk selalu memiliki informasi layanan yang “*up-to-date*” dan transparan berupa informasi mengenai data dan dokumen yang diperlukan untuk jenis

layanan yang dibutuhkan, serta mudah diakses oleh masyarakat. Selama ini informasi dan publikasi layanan di Bapas Kelas II Garut belum berjalan secara akurat dan efektif, Kendala terbesar yang dihadapi oleh Bapas Garut dalam memberikan layanan kepada klien pemasyarakatan adalah karena luasnya jangkauan wilayah kerja dan menyebarnya klien pemasyarakatan di wilayah priangan timur yang meliputi wilayah kabupaten Garut, kabupaten/kota Tasikmalaya, kabupaten Ciamis, kabupaten Banjar dan kabupaten Pangandaran sehingga layanan Bapas Garut yang diselenggarakan secara langsung belum dapat menjangkau keseluruhan klien dan masyarakat yang tersebar di wilayah priangan timur tersebut.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi *mobile* sebagai media informasi dan pelayanan yang dapat membantu klien atau narapidana yang akan/telah bebas bersyarat dan juga keluarga narapidana dalam menerima layanan melaksanakan wajib lapor/bimbingan dan keluarga klien dapat memantau proses penyelesaian hasil penelitian kemasyarakatan sebagai salah satu syarat dalam mengikuti program integrasi secara *online*

## 1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari latar belakang yang dipaparkan pada latar belakang diatas adalah :

1. Keluarga narapidana dan klien pemasyarakatan yang harus berpergian jauh keluar kota hanya untuk melaksanakan bimbingan wajib lapor dan mengecek sejauh mana berkas-berkas yang sedang diproses
2. Klien atau narapidana bebas bersyarat yang terkadang berhalangan untuk melakukan bimbingan offline.
3. Belum adanya platform khusus untuk memperoleh informasi dan pelayanan untuk Klien dan non klien Balai Pemasyarakatan Kelas II Garut.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, rumusan masalah dari perancangan ini adalah : Bagaimana cara agar informasi dan pelayanan dari Bapas Kelas II Garut bisa menjadi lebih efektif dan efisien meskipun Klien Pemasyarakatan dan keluarga narapidana memiliki jarak yang jauh dari lokasi Bapas Kelas II Garut ?

## 1.4. Ruang Lingkup

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian ini dapat terfokuskan dengan baik. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Apa

Objek perancangan adalah *prototipe* aplikasi *mobile* untuk keperluan Balai Pemasarakatan (BAPAS) Kelas II Garut

### 2. Siapa

Target utama perancangan ini tertuju pada klien atau narapidana yang akan bebas bersyarat dan juga keluarga dari klien atau narapidana yang akan bebas bersyarat

### 3. Dimana

Perancangan dan pengumpulan data akan dilaksanakan di Kota Bandung dan Garut

### 4. Kapan

Pengumpulan data dilakukan sejak 20 Maret 2024 sampai dengan 30 April 2024.

### 5. Mengapa

Untuk meminimalisir klien atau narapidana yang akan bebas bersyarat yang berhalangan hadir untuk bimbingan wajib lapor dan meminimalisir keluarga narapidana yang berpergian jauh keluar kota hanya untuk mengecek sejauh mana berkas-berkas yang sedang diproses.

### 6. Bagaimana

Merancang aplikasi yang dapat mempermudah kegiatan narapidana yang akan bebas, maupun keluarga narapidana yang mengurus berkas-berkasnya.

## 1.5. Tujuan Perancangan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk merancang *UI/UX mobile apps* sebagai media yang dapat membantu klien atau narapidana yang akan/telah bebas bersyarat dan juga keluarga narapidana.

## 1.6. Metode Pengumpulan Data dan Analisis

### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai metode lensa dalam menerapkan *design thinking* pada perancangan (Pontis, 2015). Penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami permasalahan secara lebih mendalam. Hasil dari penelitian kualitatif selanjutnya dijadikan landasan bagi proses perancangan yang dilakukan menggunakan metode *design thinking*, yaitu metode untuk menyelesaikan sebuah masalah dengan memfokuskan pada pengguna (Brown, 2009). Tahapan yang ada dalam *design thinking* yaitu *Emphatize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*. Penggunaan metode tersebut secara terintegrasi bermanfaat dalam memahami dengan lebih baik bagaimana merancang media yang tepat bagi target audiens atau user untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

#### A. Primer

##### 1. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka oleh dua pihak atau lebih yang dimana ada yang berperan sebagai *interviewer* dan *interviewee* untuk memperoleh informasi atau sebagai metode pengumpulan data (Fadhallah, 2021: 2). Menurut Soewardikoen Wawancara adalah percakapan yang bertujuan untuk penggalan pemikiran, konsep, pengalaman pribadi, pendirian, atau pandangan dari narasumber, atau untuk memperoleh informasi dari narasumber tentang kejadian yang tidak dapat diamati sendiri secara langsung oleh peneliti, atau tentang peristiwa yang terjadi di masa lampau (Soewardikoen D. W., 2021).

Pada penelitian ini observasi dilakukan terhadap klien pemasyarakatan dan keluarganya yang tersebar di wilayah Priangan Timur untuk memahami hak dan kewajibannya sebagai Klien Pemasyarakatan. Selain itu, dilakukan juga observasi terhadap produk sejenis yang berguna sebagai referensi untuk perancangan *prototipe* aplikasi.

##### 2. Observasi

Observasi ini dapat dilacak pada kemapanan akar teoretis metode interaksionis-simbolik, karena dalam mengumpulkan data, peneliti sekaligus dapat berinteraksi dengan subjek penelitiannya (Denzin dan Lincoln dalam Hasanah, 2017).

Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada beberapa klien masyarakat yang melaksanakan bimbingan wajib lapor secara *offline* ke Bapas Garut dan petugas Bapas Garut yang melaksanakan bimbingan kepada Klien Masyarakat yaitu Pembimbing Masyarakat Madya, Pembimbing Masyarakat Muda dan Pembimbing Masyarakat Pertama.

b. Sekunder

Sumber Data Sekunder Sumber data lainnya yang dapat menunjang yakni, studi pustaka dengan pengumpulan data pada buku, artikel, jurnal, serta internet yang berhubungan dengan media informasi / media sosial.

### 1.6.2 Metode Analisis Data

Mengacu pada tahapan *design thinking* (*Emphatize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*), setelah data diperoleh maka data dikumpulkan dan dianalisa untuk menentukan masalah inti yang dicarikan solusinya. Di dalam proses tersebut terdapat beberapa fase seperti ; Mencari tahu masalah yang sebenarnya dihadapi oleh user (salah satu caranya ngobrol langsung dengan user, mencari tahu kebutuhan user, membuat solusi berdasarkan kebutuhan user, membuat *Prototype* berdasarkan solusi, menguji *Prototype* dan mengimplementasi *Prototype*. Beberapa metode analisa data yang digunakan yaitu:

a. Analisis Visual

Analisis visual adalah tahapan menguraikan dan menginterpretasi gambar (Soewardikoen D. W., 2021). Analisis visual digunakan untuk menganalisa objek visual yang ada untuk dapat memahami dan mengapresiasi karya yang dinilai.

b. Matriks Perbandingan

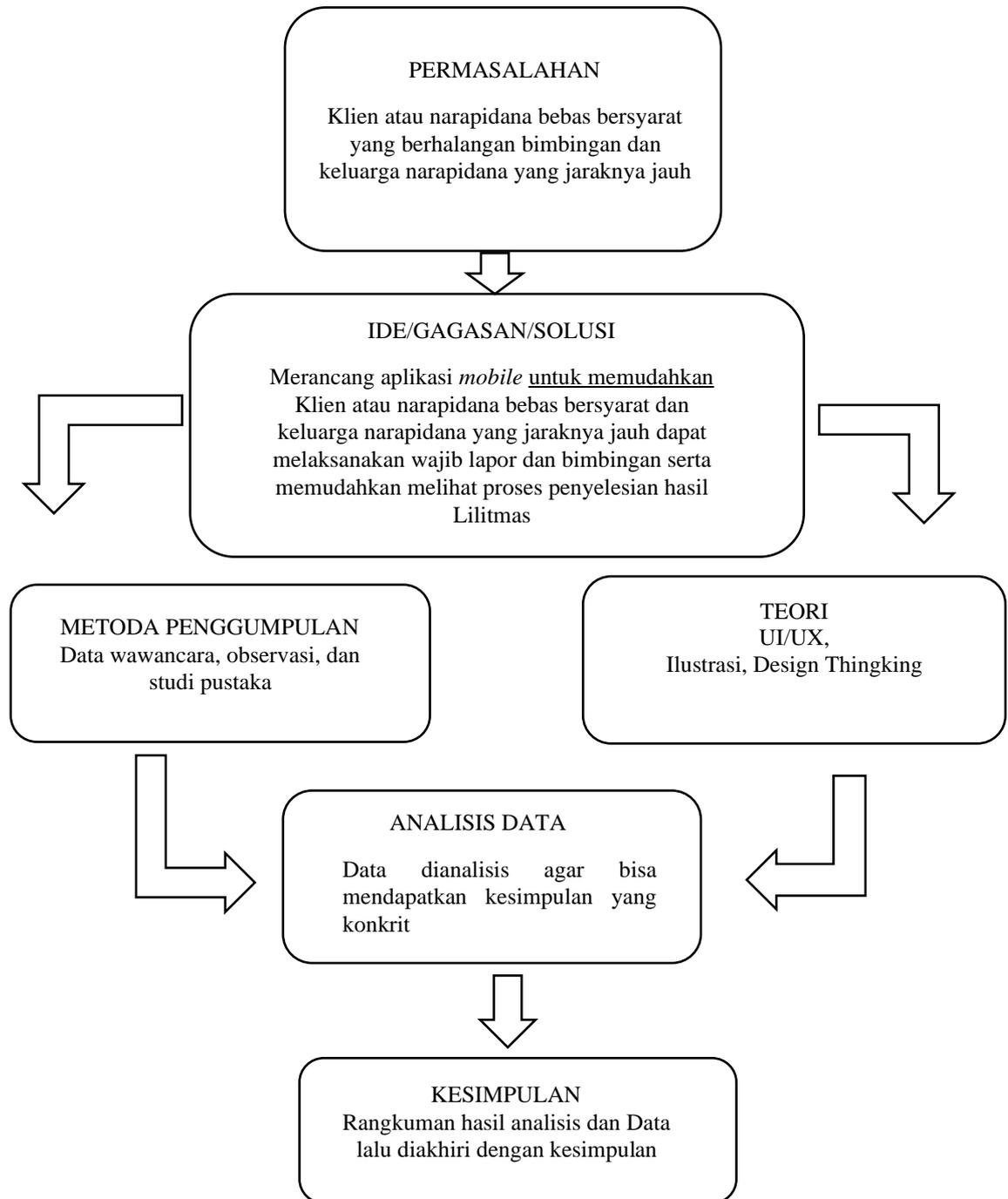
Matriks merupakan suatu alat untuk menganalisis perbandingan seperangkat data untuk mendapatkan suatu konsep atau informasi. Matriks terdiri dari kolom dan baris dengan memunculkan dua dimensi yang berbeda. Tabel matriks perbandingan juga berfungsi sebagai alat untuk mengambil penarikan kesimpulan (Soewardikoen, 2019: 104).

c. Analisis *Empathy Map* adalah alat visualisasi yang digunakan untuk mengartikulasikan apa yang diketahui tim produk mengenai pengguna. *Empathy Map* ini membantu tim produk untuk membangun pemahaman yang lebih luas mengenai aspek “mengapa” di balik kebutuhan dan keinginan pengguna

d. Analisis *Value Proposition Canvas*

Kanvas Proposisi Nilai awalnya dikembangkan oleh Dr Alexander Osterwalder sebagai kerangka kerja untuk memastikan adanya kesesuaian antara produk dan pasar. Kanvas Proposisi Nilai dapat digunakan ketika ada kebutuhan untuk menyempurnakan penawaran produk atau layanan yang sudah ada atau ketika penawaran baru sedang dikembangkan dari awal. Kanvas Proposisi Nilai dibentuk berdasarkan dua blok bangunan profil pelanggan dan proposisi nilai produk dari sisi Profil pelanggan keuntungan atau manfaat yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan.

## 1.7 Kerangka Penelitian



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

(Sumber: dokumen pribadi)

## 1.8 Skema Perancangan/Pembabakan

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan yang diangkat, dengan cara memaparkan tentang fenomena yang terjadi di narapidana yang akan bebas bersyarat beserta keluarganya. Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan pula rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, kerangka penelitian, dan pembabakan yang menjelaskan apa saja yang di bahas pada penelitian ini.

### **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini berisi teori-teori yang dipergunakan pada penelitian ini, antara lain teori-teori yang berkaitan dengan multimedia, perangkat mobile, UI/UX, gamifikasi, dan design thinking. Setelahnya, bab ini ditutup dengan asumsi dari teori-teori yang ada.

### **BAB III Data dan Analisis Data**

Pada bab ini membahas hasil data-data yang sudah dikumpulkan melalui berbagai metode pengumpulan data yang sudah dijelaskan diatas dan analisis data. Bagian ini ditutup oleh kesimpulan dari hasil penelitian.

### **BAB IV Konsep dan Hasil Perancangan**

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai konsep perancangan yang dihasilkan berdasarkan simpulan pada bab sebelumnya. Konsep perancangan ini terdiri dari konsep pesan, konsep kreatif, konsep media, dan lain sebagainya. Konsep-konsep yang dirancang dijadikan sebagai acuan dalam merancang prototipe aplikasi.

### **BAB V Penutup**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang sudah dilakukan bagi penelitian atau perancangan yang dilakukan kedepannya.