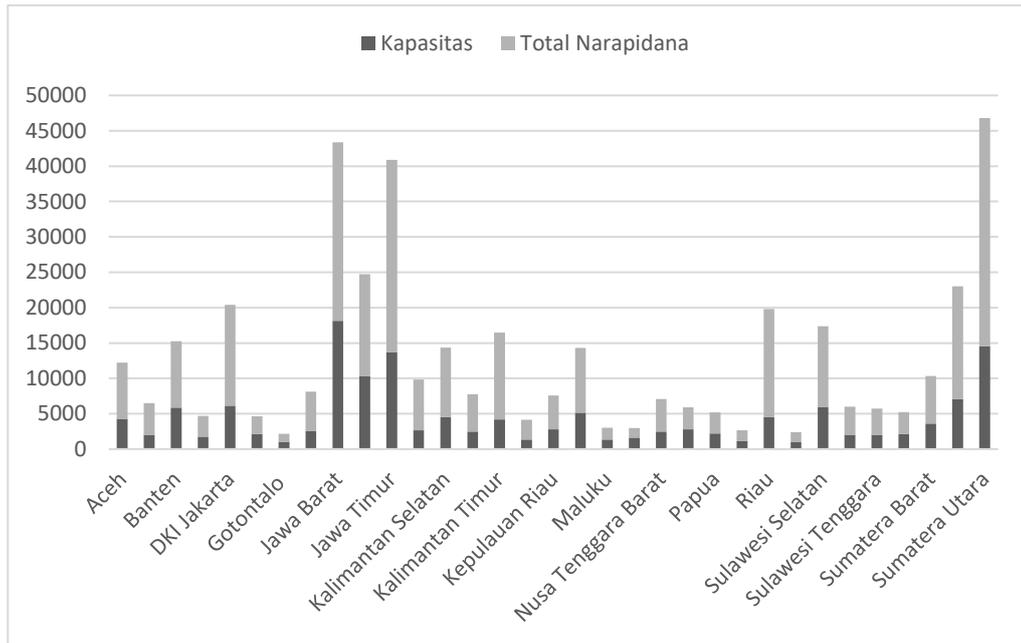


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan visi Indonesia Emas 2045, pemerintah Indonesia menekankan pentingnya pembangunan masyarakat yang berkualitas, mandiri, dan modern. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memastikan lingkungan yang aman, terutama bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa angka kejahatan terhadap perempuan dan anak di Indonesia masih sangat tinggi. Kejahatan sendiri adalah tindakan melanggar hukum yang dapat dihukum oleh pemerintah. Kejahatan ini dapat digolongkan menjadi beberapa kategori seperti; kejahatan terhadap properti, kejahatan terhadap seseorang, kejahatan ekonomi, kejahatan seksual, dan kejahatan dunia maya. Di Indonesia angka kejahatan/ kriminalitas masih tergolong tinggi, dimana pada tahun 2023 angka kriminalitas di Indonesia mencapai 6.85 dimana naik sebanyak 0.48 dari tahun 2021. Dari meningkatnya tindak kriminalitas tersebut tidak heran apabila total penghuni narapidana hampir di seluruh wilayah Indonesia bisa melebihi kapasitas yang ada seperti pada Gambar I-1. Akhir-akhir ini Indonesia juga kerap digemparkan kasus-kasus kejahatan dalam kekerasan dan pelecehan yang kurang mendapatkan perhatian tindak hukum. (Global Organized Crime Index, 2023; Sistem Database Pemasyarakatan, 2024)

Berdasarkan jenis tindak kejahatannya kasus kejahatan terhadap fisik seperti kekerasan/ pelecehan meningkat dari 28.091 pada Tahun 2021 menjadi 38.822 pada Tahun 2022. Oleh karena itu pemerintah juga meningkatkan upaya penjagaan keamanan seperti menyediakan layanan pelaporan 24 jam, membentuk regu keamanan lingkungan, dan menambah jumlah anggota hansip. Meski begitu persentase korban yang melapor kepada pihak berwajib masih tergolong sedikit. Pada Tahun 2022 tercatat hanya 22,98% korban yang melapor sedangkan yang mendapat/ ditemani bantuan hukum hanya sebanyak 24,04%. (Hartono dkk, 2023; Kayowuan dkk, 2020)



Gambar I-1. Total penghuni narapidana di Indonesia

Sumber (Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, 2024)

Tingginya angka tersebut membuat beberapa poin regulasi pelaporan di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) menjadi sangat penting. Dikarenakan terdapat berbagai jenis kekerasan baru mulai dari segi fisik hingga verbal seperti istilah *victim blaming* yang kerap terjadi di lingkungan mahasiswa. Dimana *victim blaming* ini merupakan sikap menyalahkan korban suatu kejadian. Oleh karena itu dalam tahap pelaporan pihak DP3A tidak bisa menerima informasi pelaporan secara terbuka. Pihak pelapor harus melalui berbagai regulasi yang ada hingga pelaporan tersebut dinyatakan sebagai kasus kekerasan yang berhak menerima pendampingan hukum. Adapula kekerasan/ pelecehan yang dialami anak dibawah umur. Dalam kasus ini pihak DP3A berhak memberikan pendampingan penuh pada korban mengingat korban masih sepenuhnya terlindungi oleh hak anak dibawah umur. Namun regulasi tersebut masih memiliki kendala besar apabila korban tidak melakukan pelaporan. Melihat rendahnya angka pelaporan di Indonesia pihak dinas menjelaskan beberapa penyebab yang sering terjadi. Mayoritas korban yang datang melapor ke DP3A merupakan korban dengan skala kekerasan menengah keatas dimana mereka telah melakukan berbagai pertimbangan agar tindakan tersebut tidak sampai merusak nama baik pribadi. Beberapa korban juga merasa malu apabila melapor kasus

tersebut tersebar dan mencemari nama pribadi korban. Adapula beberapa pihak yang malah tidak mengerti tindakan apa yang harus diambil dalam menanggapi hal tersebut. (Shopiani dkk., 2021)

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengembangkan sistem layanan pengaduan berbasis digital untuk mengatasi tantangan pelaporan kasus kekerasan. Beberapa penelitian merancang aplikasi web yang menyediakan edukasi serta konsultasi psikologis dan hukum secara *real-time*, namun belum menekankan aspek kemudahan penggunaan dan kenyamanan antarmuka dari sisi visual. Ada juga yang berfokus pada efisiensi pengolahan data dan manajemen laporan oleh admin instansi, tetapi belum memprioritaskan pengalaman korban sebagai pengguna utama. Penelitian lain mengembangkan aplikasi dengan fitur pelaporan lengkap, seperti unggah bukti dan penandaan lokasi kejadian, namun pendekatannya masih bersifat fungsional dan belum mengkaji bagaimana desain antarmuka memengaruhi kenyamanan serta kepercayaan pengguna, bahkan data-data tersebut masih rentan dengan *cyber crime*. Sistem pelaporan lain yang bersifat inklusif juga telah dikembangkan, namun masih terbatas pada alur kerja teknis, tanpa mengadopsi metode desain berstruktur yang benar-benar menempatkan pengguna sebagai pusat pengembangan. Padahal, dalam layanan pengaduan yang menyangkut trauma dan kerentanan pengguna, pendekatan user interface dan user experience (UI/UX) yang empatik, intuitif, dan terpercaya sangat krusial. Tanpa sistem yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan emosional pengguna, risiko rendahnya pelaporan akan terus tinggi, dan pelayanan publik kehilangan kepercayaan dari kelompok yang seharusnya paling dilindungi. (Adi dkk, 2023; Alkadri dkk, 2019; Emster dkk., 2021; Ningrum dkk., 2021)

Oleh karena itu, penelitian ini cukup penting dan mendesak. Dimana fokus utama peneliti adalah merancang antarmuka dan pengalaman pengguna untuk website layanan pengaduan pada DP3A Kota Bandung, dengan pendekatan berbasis *Design Thinking* yang berpusat pada *User* korban/ pelapor. Penelitian ini juga akan mengevaluasi bagaimana metode yang digunakan dapat mendukung efektivitas sistem, serta melakukan validasi *usability* untuk memastikan hasil rancangan benar-benar memenuhi kebutuhan pelapor dan staf layanan. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan diharapkan dapat menjadi salah satu solusi

digital yang inklusif, mendukung tercapainya indikator SDGs 5.2 (menghapus kekerasan terhadap perempuan dan anak) serta indikator 16.3.1 (proporsi korban kekerasan yang melaporkan kejadian) melalui layanan pelaporan yang lebih mudah diakses, aman, dan berkelanjutan.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana perancangan *user interface* dan *user experience* dapat diimplementasikan dalam *Front-End website* layanan pengaduan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) Kota Bandung?
- b. Bagaimana implementasi metode yang dipilih dapat digunakan dalam perancangan *user interface* dan *user experience website* layanan pengaduan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) Kota Bandung?
- c. Bagaimana validasi yang harus dilakukan untuk memastikan hasil dari pengembangan *website* layanan pengaduan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) Kota Bandung memenuhi kebutuhan pengguna?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Membuat rancangan *user interface* dan *user experience* yang dapat diimplementasikan dengan baik dalam *Front-End website* layanan pengaduan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) Kota Bandung.
- b. Melakukan implementasi metode yang dipilih dapat digunakan dalam perancangan *user interface* dan *user experience website* layanan pengaduan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) Kota Bandung.
- c. Mendapatkan validasi hasil yang sesuai dari pengujian *usability* perancangan *website* layanan pengaduan pada dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) Kota Bandung.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada pengembangan *user interface* dan *user experience* hingga tahap *Front-End* yang dikembangkan dalam model aplikasi berbasis website.
- b. Penelitian ini memiliki cakupan yang terbatas dimana *user* untuk responden dan penelitian ditujukan untuk staf DP3A Kota Bandung dan masyarakat yang berpotensi menjadi korban.
- c. Stakeholder terkait hanya sebagai narasumber dan banding untuk menunjang penelitian.

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian yang dilakukan:

- a. Sebagai peneliti, dalam pelaksanaan penelitian ini sangat memungkinkan bagi penulis dalam mengembangkan potensi diri dalam merancang user interface dan user experience dimana hal tersebut sebagai bentuk mengimplementasikan suatu metode yang dipilih dalam studi kasus situasi yang real. Hal ini menjadi kesempatan yang baik bagi penulis untuk mengasah keterampilan profesional hingga dapat memperluas keilmuan dalam bidang tersebut. Tidak hanya itu, penulis juga dapat memberikan kontribusi ilmiah yang akan menjadi catatan baik penulis di bidang akademik dan profesionalitas.
- b. Kampus Telkom University, sebagai bentuk yang diberikan institusi pendidikan dalam mendukung kegiatan penelitian inovatif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga dapat menjadi suatu kontribusi bagi institusi dalam memberikan kepedulian dalam isu masyarakat terutama terkait keamanan yang layak bagi masyarakat sekitar. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya hingga dapat memperkaya literatur dalam bidang tersebut.
- c. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A), dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada dinas untuk keterbaruan dan kemudahan dalam memanfaatkan teknologi digital pada layanan yang dimiliki. Dengan menelaah masukan dari masyarakat sekitar

dan feedback yang ditujukan kepada Dinas penelitian ini mempertimbangkan berbagai aspek yang ada agar Dinas dapat memberikan pelayanan terbaik pada layanan pengaduan terutama pada tindak kekerasan ataupun pelecehan yang terjadi di masyarakat.

- d. Masyarakat, hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu solusi bagi masyarakat yang ingin melakukan pelaporan dalam layanan yang diberikan DP3A tanpa harus datang ke tempat. Sistem yang diberikan juga terstruktur dengan tampilan yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan untuk pengguna sehingga akan memberikan dampak yang lebih positif dari pada layanan pelaporan online yang dilakukan dalam media sosial seperti instagram atau whatsapp. Dengan fitur yang ada pula pengguna akan lebih mudah untuk melakukan track dalam proses pelaporan hingga lebih efektif dari pada melakukan pelaporan melalui gform.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir pada penelitian ini terdiri dari beberapa bagian berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, serta susunan penelitian untuk proyek dengan judul “Pengembangan *User Interface* dan *User Experience Website* Pengaduan pada Layanan DP3A Kota Bandung Menggunakan Metodologi *Design Thinking*”.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi ulasan literatur yang relevan dengan topik penelitian, termasuk referensi pustaka dan teori-teori dasar yang relevan dengan bidang ilmu yang sesuai dengan permasalahan penelitian seperti; *User Interface*, metode *Design Thinking*, *Usability Testing*, dan topik terkait lainnya. Selain itu, terdapat pembahasan tentang penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis, serta alasan pemilihan pendekatan atau metode tertentu yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan pada tugas akhir ini.

BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Pada bagian ini, terdapat penjelasan mengenai model konseptual dan alur dari metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yakni metode *Design Thinking*.

BAB IV PENYELESAIAN MASALAH

Bab menjabarkan tentang tahapan metode *Design Thinking*, yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype*. Bab ini juga mencakup identifikasi aktor serta dokumentasi yang dibutuhkan dalam merancang desain *user interface* aplikasi.

BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI

Bab ini menjelaskan tentang tahapan metode *Design Thinking* pada bagian *testing* dan implementasi pada *front-end*. Ini termasuk implementasi dari desain yang telah dibuat dan pengujian desain *user interface* aplikasi menggunakan metode *usability testing*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya.