

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan sangat pesat dalam memudahkan kita melakukan aktivitas terdata dalam kegiatan berbagai kegiatan akademis. Hampir semua organisasi, perusahaan, hingga pemerintah melakukan seluruh kegiatannya menggunakan sistem yang terkomputisasi dalam setiap pelayanannya.

User experience adalah tentang bagaimana cara kerjanya di luar, di mana pengguna berhubungan dengan suatu produk atau layanan. Setiap usaha dalam membuat *user experience* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi. *User experience* yang baik akan membantu orang bekerja lebih cepat dan membantu untuk mengurangi kesalahan dalam penggunaan produk. Meningkatkan efisiensi produk yang digunakan akan meningkatkan produktivitas (Aniesiyah *et al.*, 2018)

Dinas Lingkungan Hidup memiliki tugas pokok dan fungsi yang berkenaan dengan Bidang Persampahan, Bidang Kehutanan, Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan serta Bidang Penataan Perlindungan dan pengelolaan Lingkungan Hidup. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya tentunya ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tidak optimal. Berdasarkan wawancara dari beberapa masyarakat permasalahan yang terjadi yaitu masalah persampah lamban untuk ditangani karna pengaduan mereka yang tidak tersampaikan kepada pihak dinas lingkungan hidup. Terkait dengan bidang persampahan, untuk

diketahui bahwa berdasarkan potensi sumber daya manusia, anggaran dan sarana dan prasarana, seharusnya sampah di Wilayah Bandar Lampung atau sampah di Wilayah layanan sudah teratasi 100 %, namun pada kenyataannya masih juga terdapat sejumlah sampah yang tidak tertangani di Wilayah layanan, hal ini yang kemudian menjadi penyebab tingginya tingkat aduan layanan persampahan oleh masyarakat Bandar Lampung.

Saat ini, Dinas Lingkungan Hidup masih bekerja dengan manual untuk menangani pengaduan lingkungan hidup seperti masyarakat yang harus mengirim surat ke kantor terlebih dahulu untuk melakukan pengaduan secara langsung, serta pegawai yang harus melakukan pendataan pengaduan lingkungan dengan menulis dari pengaduan yang telah dilaporkan oleh masyarakat. Hal tersebut membuat proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sedikit lebih lambat oleh karena itu diperlukah adanya sebuah website yang dapat membantu pengaduan yang di alami oleh pihak masyarakat, agar pihak masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan pengaduan terhadap sampah dan proses penanganannya pun dapat lebih mudah diketahui. Untuk menangani permasalahan tersebut, dalam riset ini akan dibuat perancangan antarmuka pengaduan pencemaran lingkungan berbasis web untuk Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung yang didasari dengan pengalaman pengguna. Penelitian ini berupa usulan dalam merancang atau membuat sebuah sistem pengaduan pencemaran lingkungan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan. Perancangan antarmuka ini dibuat, agar harapannya masyarakat dapat melakukan pengaduan pencemaran lingkungan dengan website yang diperuntukan agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan tanpa membuat surat sebab website ini dapat di akses darimana

saja selama terdapat akses internet. Perancangan antarmuka ini juga harapannya memudahkan pegawai untuk melihat pengaduan yang telah masuk serta membantu dalam merekapitulasi data pengaduan lingkungan hidup

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang interface yang akan dijadikan usulan dalam pengembangan sistem pengaduan pencemaran lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup menggunakan metode User Centred Design?
2. Bagaimana hasil pengujian prototype user interface sistem pengaduan pencemaran lingkungan di dinas lingkungan hidup?

1.2 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya untuk merancang prototype tidak sampai membangun sistem
2. Penelitian ini menggunakan metode UCD
3. Penelitian ini diperuntukan hanya untuk masyarakat kota bandar lampung yang ingin mengadukan masalah pencemaran lingkungan ke dinas lingkungan hidup kota bandar lampung

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang *user interface dan user experience* aplikasi dengan metode *user centered design* (UCD) sebagai usulan untuk pembuatan aplikasi sistem pengaduan pencemaran lingkungan.