

**PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT
BERBASIS *MOBILE* DENGAN PENDEKATAN *HUMAN CENTERED*
*DESIGN***

SKRIPSI SARJANA SISTEM INFORMASI

Oleh

Muhammad Ihza Yusuf Wisesa

217006516076



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025

**PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT
BERBASIS *MOBILE* DENGAN PENDEKATAN *HUMAN CENTERED*
*DESIGN***

SKRIPSI SARJANA

Karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika

Oleh

Muhammad Ihza Yusuf Wisesa

217006516076



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Perancangan Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat Rw 06 Berbasis Mobile Dengan Pendekatan Human Centered Design



Muhammad Ihza Yusuf Wisesa
217006516076

Dosen Pembimbing

(Rima Tamara Aldisa, S.Kom., M.Kom.)

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

Perancangan Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat Rw 06 Berbasis Mobile Dengan Pendekatan Human Centered Design

Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau publikasi dari Tugas Akhir yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas Nasional maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian – bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Februari 2026



Muhammad Ihza Yusuf Wisesa

217006516076

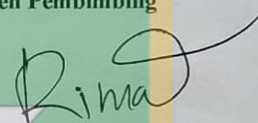
LEMBAR PERSETUJUAN REVIEW AKHIR

Tugas Akhir dengan judul :

Perancangan Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat Rw 06 Berbasis Mobile Dengan Pendekatan Human Centered Design

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Tugas Akhir ini diujikan pada Sidang Review Akhir Semester Ganjil 2025-2026 pada tanggal Selasa, 24 Februari Tahun 2026

Dosen Pembimbing



Rima Tamara Aldisa, S.Kom., M.Kom.)

NIDN: 0318019401

Ketua Program Studi



Dr. Ir. Andrianingsih, S.Kom., M.M.S.I

NIDN: 0303097902

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Muhammad Ihza Yusuf Wisesa
NPM : 217006516076
Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi
Tanggal Sidang : Selasa, 24 Februari 2026

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

Desain Aplikasi Layanan Aspirasi Komunitas Berbasis Mobile untuk RW 06 Menggunakan Pendekatan Desain Berpusat pada Manusia

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

Design of a Mobile-Based Community Aspiration Service Application for RW 06 Using a Human-Centered Design Approach

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing 1	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL : 24.03.2026	TGL : 2.03.2026
		

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Perancangan Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat Berbasis *Mobile* dengan Pendekatan *Human Centered Design*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rima Tamara Aldisa, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, serta semangat kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak dan Mama, serta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dorongan, dan semangat yang tiada henti dalam setiap langkah penulis.
3. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi FTKI, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
4. Teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, semangat, dan motivasi selama proses belajar hingga penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi salah satu kontribusi positif dalam bidang pengembangan teknologi informasi, khususnya di lingkungan masyarakat.

Depok, 13 juni 2025



Penulis

ABSTRAK

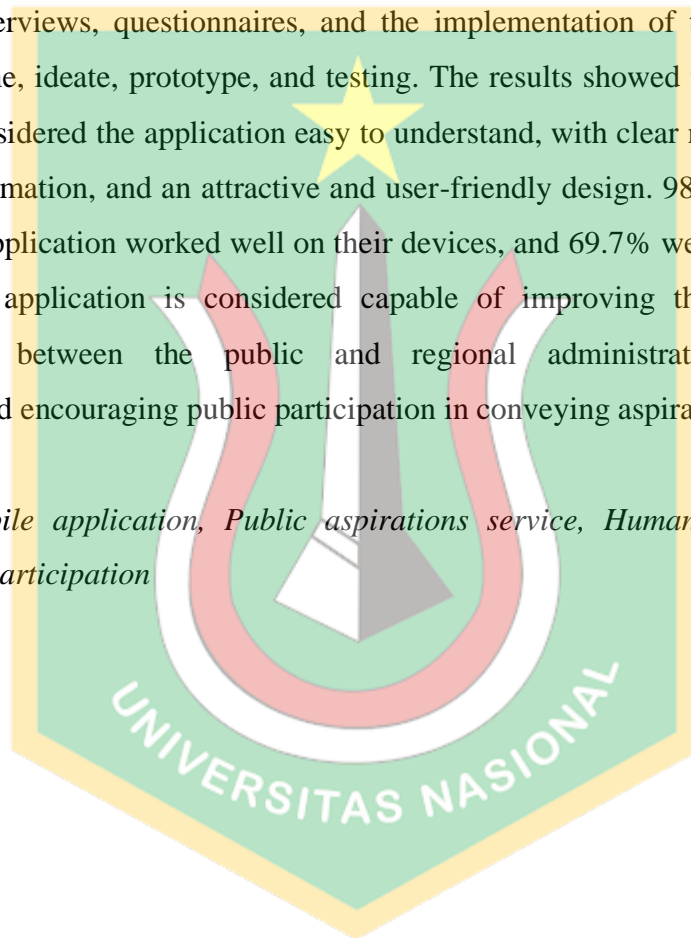
Perkembangan teknologi informasi mendorong adanya transformasi digital di berbagai bidang, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu bentuk layanan yang penting adalah penyampaian aspirasi masyarakat, yang selama ini masih banyak dilakukan secara konvensional sehingga kurang efisien, tidak terdokumentasi dengan baik, dan menghambat proses tindak lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi layanan aspirasi masyarakat berbasis mobile dengan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) agar solusi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode penelitian meliputi observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, serta penerapan tahapan HCD mulai dari *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, hingga *testing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai aplikasi ini mudah dipahami, navigasi jelas, informasi yang ditampilkan mudah dimengerti, serta desain menarik dan nyaman digunakan. Sebanyak 98,7% responden menyatakan aplikasi bekerja baik di perangkat mereka, dan 69,7% merasa puas secara keseluruhan. Dengan demikian, aplikasi ini dinilai mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antara masyarakat dan pengurus wilayah, memperkuat transparansi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi.

Kata kunci: *Aplikasi mobile, Layanan aspirasi masyarakat, Human Centered Design, UI/UX, Partisipasi masyarakat*

ABSTRACT

The development of information technology is driving digital transformation in various sectors, including public services. One crucial form of service is conveying public aspirations, which has often been carried out conventionally, resulting in inefficiency, poor documentation, and hindering follow-up. This study aims to design a mobile-based public aspirations service application using a Human-Centered Design (HCD) approach to ensure the resulting solution truly aligns with user needs. The research methods included observation, interviews, questionnaires, and the implementation of the HCD stages of empathize, define, ideate, prototype, and testing. The results showed that the majority of respondents considered the application easy to understand, with clear navigation, easy-to-understand information, and an attractive and user-friendly design. 98.7% of respondents stated that the application worked well on their devices, and 69.7% were satisfied overall. Therefore, this application is considered capable of improving the effectiveness of communication between the public and regional administrators, strengthening transparency, and encouraging public participation in conveying aspirations.

Keywords: Mobile application, Public aspirations service, Human-Centered Design, UI/UX, Public Participation



Daftar Isi

ABSTRAK	4
ABSTRACT	5
Daftar Isi	6
BAB 1 PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Batasan Masalah	15
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Mobile	19
2.3 Figma	20
2.4 Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat	20
2.5 Perancangan UI/UX	20
2.6 Android	21
2.7 Human Centered Design (HCD)	21
2.8 Visual Studio Code	23
2.9 SQLite	23
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	24
3.1 Metode Penelitian	24
3.1.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.1.4 Metode Pengembangan Sistem.....	24

3.2 Metode Perancangan Sistem	25
3.2.1 <i>Flowchart</i>	25
3.2.2 Use Case Diagram	27
3.2.3 Diagram <i>Activity</i>	28
3.2.4 Diagram <i>Sequence</i>	31
3.3 Metode Pengujian Sistem	34
3.3.1 <i>User Testing</i>	34
3.3.2 <i>Black Box Testing</i>	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Perancangan Sistem	35
4.2 Hasil Kuesioner Responden.....	46
BAB 5 PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
Lampiran	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Litelatur.....	17
Tabel 3. 1 Table Use Case.....	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Human Centered design	25
Gambar 3. 2 Tahap Penelitian.....	26
Gambar 3. 3 Use Case Diagram.....	27
Gambar 3. 4 Diagram Activity Masyarakat.....	29
Gambar 3. 5 Diagram Activity Admin.....	30
Gambar 3. 6 Diagram Sequence Masyarakat.....	32
Gambar 3. 7 Diagram Sequence Admin	33
Gambar 4. 1 Halaman Login.....	35
Gambar 4. 2 Halaman Register.....	36
Gambar 4. 3 Halaman Depan.....	37
Gambar 4. 4 Buat Aduan.....	38
Gambar 4. 5 Detail Aduan	39
Gambar 4. 6 Dashboard Admin.....	40
Gambar 4. 7 Edit Status dan Catatan	41
Gambar 4. 8 Laporan	42
Gambar 4. 9 Print Data	43
Gambar 4. 10 Manajemen Akun.....	44
Gambar 4. 11 Database Viewer	45
Gambar 4. 12 Grafik Hasil Pertanyaan 1.....	46
Gambar 4. 13 Grafik Hasil Pertanyaan 2.....	46
Gambar 4. 14 Grafik Hasil Pertanyaan 3.....	47
Gambar 4. 15 Hasil grafik Pertanyaan 4.....	47
Gambar 4. 16 Hasil Grafik Pertanyaan 5.....	48
Gambar 4. 17 Hasil Grafik Pertanyaan 6.....	48
Gambar 4. 18 Hasil Grafik Pertanyaan 7.....	49
Gambar 4. 19 Hasil grafik Pertanyaan 8.....	49
Gambar 4. 20 Hasil Grafik Pertanyaan 9.....	50
Gambar 4. 21 Hasil Grafik Pertanyaan 10.....	50
Gambar 4. 22 Hasil grafik pertanyaan 11	51
Gambar 4. 23 Hasil Grafik Pertanyaan 12	51
Gambar 4. 24 Hasil Grafik Pertanyaan 13	52
Gambar 4. 25 Hasil Grafik Pertanyaan 14	52
Gambar 4. 26 Hasil Grafik Pertanyaan 15	53

Gambar 4. 27 Hasil Grafik Pertanyaan 16	53
Gambar 4. 28 Hasil Grafik Pertanyaan 17	54
Gambar 4. 29 Hasil Grafik Pertanyaan 18	54
Gambar 4. 30 Hasil Grafik Pertanyaan 19	55
Gambar 4. 31 Hasil Grafik Pertanyaan 20	55
Gambar 4. 32 Hasil Grafik Pertanyaan 21	56
Gambar 4. 33 Hasil Grafik Pertanyaan 22	56
Gambar 4. 34 Hasil Grafik Pertanyaan 23	57
Gambar 4. 35 Hasil Grafik Pertanyaan 24	57
Gambar 4. 36 Hasil Grafik Pertanyaan 25	58

