



Aplikasi Layanan Bantuan Hukum Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking

Didik Trisianto¹

¹Ilmu Komputer, Universitas Narotama, Surabaya, Indonesia, didik.trisianto@narotama.ac.id

STATUS ARTIKEL

Dikirim 1 Maret 2024
Direvisi 4 Maret 2024
Diterima 4 Maret 2024

Kata Kunci:
Design Thinking, Layanan Hukum,
Perancangan,

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang berlandaskan hukum, kiranya segala aspek dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ini telah berlaku secara adil dan merata. Angka kasus hukum yang kian lama kian meningkat khususnya di Kota Surabaya, serta minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pengaduan hukum sehingga dibutuhkan sebuah lembaga bantuan hukum yang dapat melayani pengaduan yang terdigitalisasi agar dapat mencakup masyarakat dari semua kalangan. Oleh karena itu dibuatlah sebuah rancangan aplikasi berbasis mobile untuk dapat memudahkan proses pengaduan oleh masyarakat ke lembaga hukum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan design thinking dan untuk uji usability menggunakan metode system usability scale dengan menyebar kuesioner. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasakan kenyamanan dari fitur-fitur yang telah dikembangkan. Dibuktikan dengan uji usability menggunakan system usability scale menunjukkan skor 80. Skor ini termasuk dalam klasifikasi "acceptable" menurut standar Bangor, yang berarti rancangan aplikasi dapat diterima oleh masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Hukum merupakan seperangkat peraturan atau perintah dan disertai dengan larangan-larangannya yang digunakan untuk mengatur kehidupan masyarakat agar berjalan tertib dan teratur. Menurut Elsa Nurahma, hukum merupakan aturan yang mengikat dan harus ditaati oleh masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwenang. Pelanggaran terhadap hukum akan dikenakan sanksi tertentu. Sebagai negara yang berlandaskan hukum berarti bahwa segala aspek yang ada dalam wilayah NKRI ini harus diberlakukan secara adil dan merata.

Sebagai Ibu Kota Jawa Timur yaitu Kota Surabaya, tercatat angka kriminalitas yang semakin lama semakin meningkat. Berdasarkan data yang ada kasus yang terjadi di bulan September 2023 mencapai hingga 2323 kasus. Angka yang terus meningkat tersebut tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi para penegak hukum. Penyelenggara peradilan yang efektif dan efisien dapat mewujudkan keadilan, manfaat, dan rasa keamanan hukum bagi masyarakat. Namun dalam praktiknya, penggunaan aturan dan bahasa hukum yang seringkali menjadi kesulitan bagi masyarakat umum untuk dimengerti, maka dari itu diperlukan suatu individu untuk yang memerlukan pemahaman baik mengenai hukum. Salah satu contohnya yaitu LBH Legundi Surabaya.

LBH Legundi Surabaya merupakan organisasi yang menyediakan layanan hukum bagi masyarakat yang membutuhkan. Dalam praktiknya, LBH Legundi menggunakan metode konsultasi yang masih manual yaitu dengan cara masyarakat mendatangi langsung LBH

Legundi untuk menggunakan layanan konsultasi. Maka dari itu muncullah gagasan untuk merancang aplikasi konsultasi dan layanan pengaduan hukum berbasis mobile untuk mempermudah masyarakat yang ingin melakukan konsultasi serta meningkatkan efisiensi dalam proses penyelesaian kasus hukum.

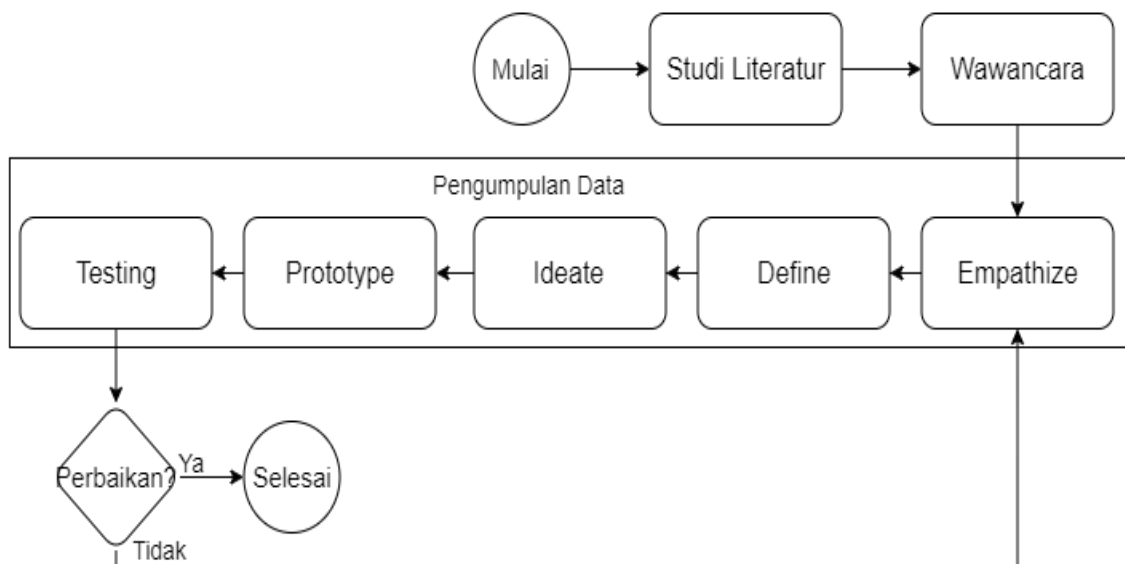
Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan kasus hukum dapat membuat proses penyelesaian kasus lebih cepat dan mudah. Perancangan aplikasi dilakukan dengan cara penyempurnaan antarmuka dari aplikasi yang telah ada, seperti Perqara, Oleco, dan Laporanhukum, kemudian penulis bersikap praktis dalam meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, khususnya bagi mereka yang ingin melaporkan permasalahan dengan upaya meningkatkan aksesibilitasnya.

Dengan meningkatkan daya tarik dan kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi tersebut, upaya optimal dilakukan dengan tujuan utama yaitu mempermudah proses penyelesaian masalah. Sejumlah aplikasi yang telah ada memberikan inspirasi kepada penulis untuk mengembangkan inovasi. Harapannya platform ini menjadi aplikasi layanan dan konsultasi hukum yang lebih efektif dan efisien dalam menangani berbagai permasalahan di Indonesia.

Metode yang umumnya digunakan dalam perancangan aplikasi adalah Design Thinking. Dalam pengembangan aplikasi layanan dan konsultasi hukum berbasis mobile, penerapan metode design thinking bertujuan untuk memastikan bahwa solusi yang dikembangkan sepenuhnya dapat mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pengguna, serta mampu mengatasi masalah dengan cara yang lebih efektif.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode design thinking. Design Thinking digambarkan sebagai sebuah metode desain yang terstruktur dan sistematis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan mengembangkan solusi teknologi yang memenuhi kebutuhan tersebut.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

2.1 Studi Literatur

Studi literatur merupakan penelitian yang menggunakan informasi dari berbagai sumber, baik penelitian terdahulu, buku, artikel, maupun sumber lain untuk mendukung latar belakang dan pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini, studi literatur digunakan untuk mencari sumber penelitian dan landasan teori yang diperlukan, diantaranya yaitu perancangan, user interface dan user experience, design thinking, figma, usability testing, dan system usability scale.

2.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali informasi dari responden secara mendalam. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh informasi dengan melakukan wawancara kepada praktisi hukum di Lembaga Bantuan Hukum Legundi Surabaya tentang kebutuhan digitalisasi aplikasi layanan pengaduan hukum berbasis mobil.

2.3 Empathize

Fase empathize merupakan metode tahap awal design thinking yang mengorientasikan diri pada pengguna dan kebutuhan mereka. Pada tahap ini, penulis melakukan melakukan pengumpulan data sekunder. Data sekunder didapatkan melalui studi literatur, wawancara, dan observasi. Hasil yang didapat dari rangkaian proses tersebut dirangkum sebagai berikut.

Tabel 1 Rangkuman Hasil Wawancara

No.	Hasil Wawancara
1.	Minimnya pemahaman dan mendapatkan informasi mengenai pengaduan hukum dan alurnya.
2.	Pengaduan hukum pada lembaga memakan banyak waktu dan biaya.
3.	Ketidaktahuan masyarakat dalam mengenai spesialisasi konsultasi hukum

2.4 Define

Fase define merupakan tahapan yang penting untuk dilakukan untuk mendefinisikan permasalahan dan menyelesaikan masalah, karena diharuskan untuk memahami masalah secara mendalam sebelum mengembangkan solusi. Pada tahap ini dibuat sebuah problem statement dan how might we yang digunakan untuk mengatasi masalah dan menghasilkan solusi yang baru dan berguna bagi pengguna.

Dari sudut pandang pengguna, problem statement menggambarkan kondisi saat ini yang belum sesuai dengan harapan pengguna.

Tabel 2 Problem Statement

<i>Problem Statement</i>
Banyak masyarakat Indonesia yang masih belum mengetahui bagaimana cara menyelesaikan atau mengadukan masalah hukum, sehingga mereka mengalami kesulitan dan merasa membuat waktu jika harus mengunjungi lembaga hukum untuk berkonsultasi.

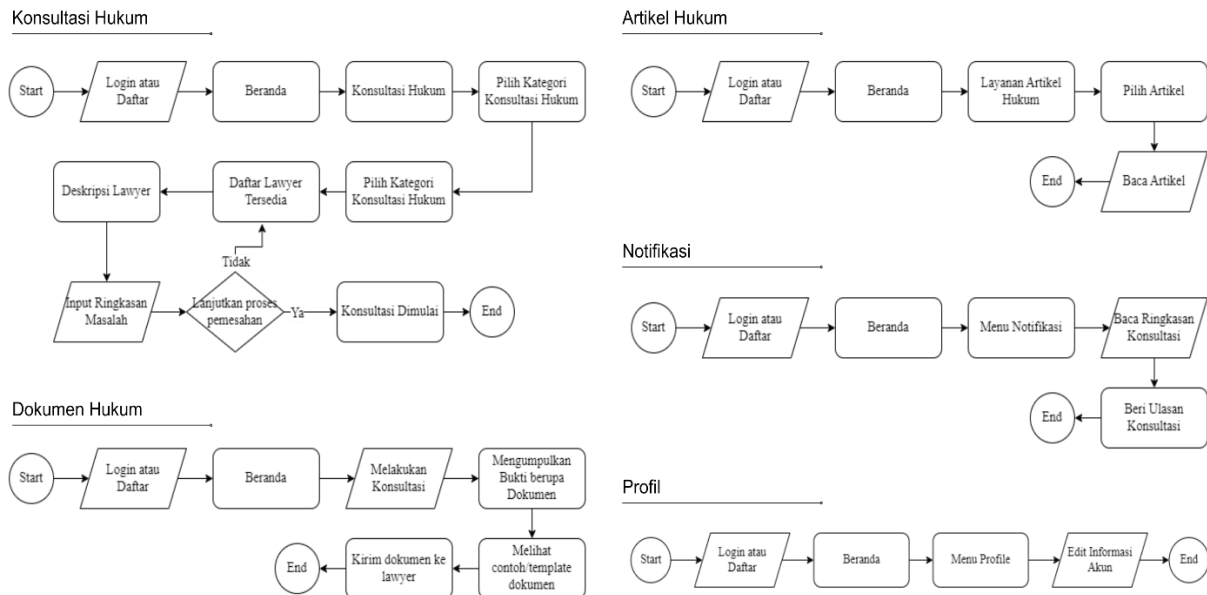
How Might We merupakan metode brainstorming yang berfokus pada solusi, bukan masalah. Metode ini dimulai dengan mengidentifikasi titik-titik kendala, kemudian pertanyaan dirumuskan ulang untuk mendorong penulis dalam memberikan solusi yang spesifik.

Tabel 3 How Might We

No.	How Might We
1.	How might we menyediakan layanan konsultasi hukum yang cepat dan efektif.
2.	How might we memberikan wawasan tentang hukum dan prosedur pengaduannya.
3.	How might we memberikan rekomendasi praktisi berdasarkan spesialisasinya.

2.5 Ideate

Fase Ideate merupakan tahap ketiga dalam metode design thinking. Bertujuan untuk menghasilkan menghasilkan ide-ide yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Ide-ide tersebut akan diseleksi dan diuji pada tahap selanjutnya. Pada tahap ini penulis mengkaji dan membandingkan beberapa fitur dari tiga aplikasi untuk mendapatkan fitur-fitur terbaik yang akan digunakan sebagai dasar perancangan aplikasi penelitian ini. Setiap fitur dalam perancangan aplikasi memiliki langkah-langkah penggunaannya sendiri, berikut merupakan flowchart atau representasi langkah-langkah penggunaan fitur aplikasi dalam bentuk diagram dan kemudian dihubungkan oleh garis atau panah.



Gambar 2 Flowchart Fitur Aplikasi

2.6 Prototype

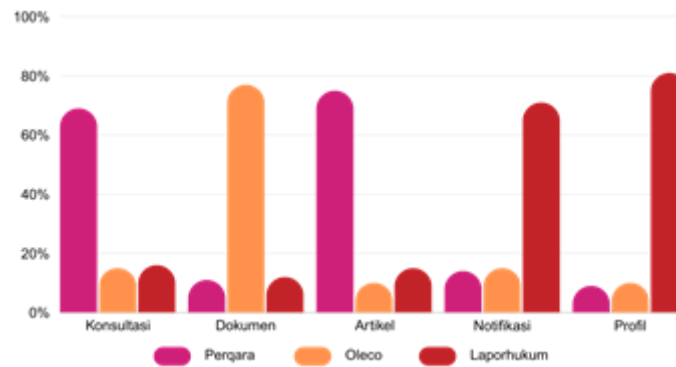
Fase keempat pada metode design thinking adalah prototype. Prototype merupakan tahapan yang digunakan dengan tujuan menguji ide-ide yang telah didapat pada tahap sebelumnya. Pada tahapan ini akan mewujudkan ide-ide menjadi produk atau layanan yang nyata dan dapat digunakan oleh pengguna. Perancangan aplikasi ini menggunakan software figma untuk membuat desain high-fidelity. High-fidelity merupakan kerangka detail dan realistis dari suatu produk, sehingga lebih mudah untuk menguji dan memvalidasi desain dengan pengguna.

2.7 Testing

Pada tahap akhir ini akan dilakukan pengujian untuk menguji rancangan aplikasi dengan pengguna untuk mendapatkan masukan mengenai hal-hal yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan System Usability Scale untuk mengukur tingkat keberhasilan rancangan aplikasi. Pengujian ini dilakukan dengan menyebarkan sebuah kuesioner dengan 10 pertanyaan yang telah ada dan diberikan setelah pengguna melakukan pengujian prototype aplikasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menunjukkan hasil dari perbandingan fitur-fitur yang ada dari beberapa aplikasi layanan hukum yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini. Aplikasi yang digunakan sebagai perbandingan yaitu Perqara, Oleco, dan Laporphukum. Perbandingan ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada beberapa responden yang berpartisipasi sebanyak 52 responden dengan beberapa kriteria seperti pernah menggunakan layanan dan aplikasi hukum, serta memiliki wawasan atau pengetahuan mengenai hukum. Hasil perbandingan fitur yang terdapat dari beberapa aplikasi tersebut disampaikan dalam bentuk gambar grafik di bawah ini.



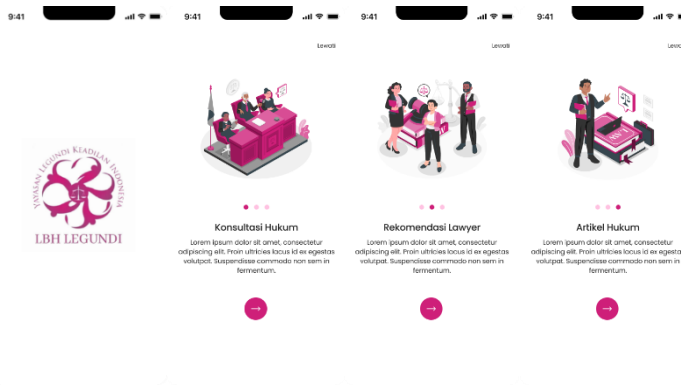
Gambar 3 Grafik Hasil Perbandingan Fitur

Berdasarkan Gambar 3. Aplikasi Perqara lebih unggul dalam fitur Konsultasi Hukum (69% dari total responden) karena mudah dan jelas untuk digunakan. Aplikasi Oleco lebih unggul dalam fitur Dokumen Hukum (77% dari total responden) karena dokumen yang diberikan lebih lengkap. Aplikasi Perqara juga unggul dalam fitur Artikel Hukum (75% dari total responden) karena lengkap dan terkategori. Aplikasi Laporphukum unggul dalam fitur Notifikasi dan Profile (71% dan 81% dari total responden) karena menarik dan lebih jelas informasinya.

3.1 Tampilan Rancangan Aplikasi

1. Halaman Splash

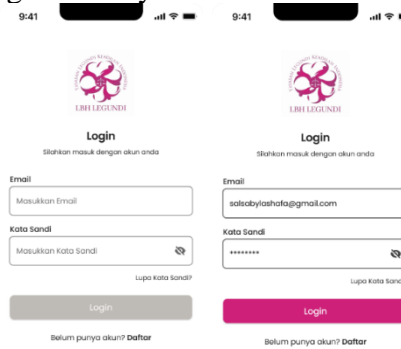
Gambar 4 menampilkan halaman *splash* yang merupakan tampilan awal pada saat membuka aplikasi. Didalamnya terdapat logo dan beberapa fitur yang ada dalam aplikasi.



Gambar 1 Tampilan Halaman Splash

2. Halaman Login

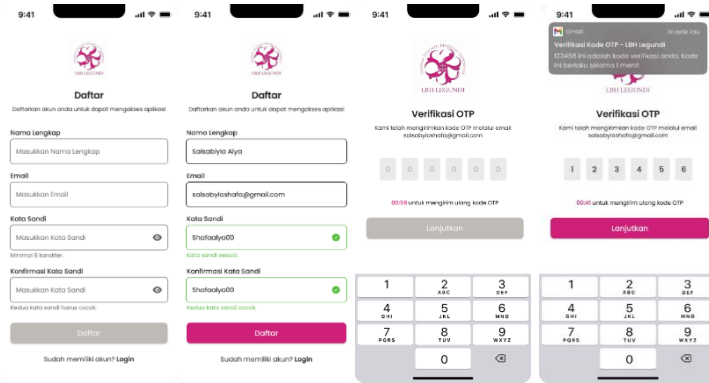
Gambar 5 menampilkan halaman login. Jika telah memiliki akun, pengguna diarahkan untuk mengisi form yang tersedia yaitu email dan kata sandi.



Gambar 2 Tampilan Halaman Login

3. Halaman Daftar/Register

Gambar 6 menampilkan halaman daftar. Halaman ini dapat digunakan untuk pengguna yang belum memiliki akun, dengan mengisi form yang ada yaitu nama, email, dan kata sandi, serta diarahkan untuk verifikasi OTP.



Gambar 3 Tampilan Halaman Daftar

4. Halaman Beranda

Gambar 7 merupakan halaman beranda atau *homepage*. Halaman ini menampilkan beberapa informasi utama dalam aplikasi. Terdapat fitur kategori layanan hukum seperti konsultasi, dokumen, dan artikel hukum. Juga tersedia rekomendasi *lawyer* dan artikel pilihan.



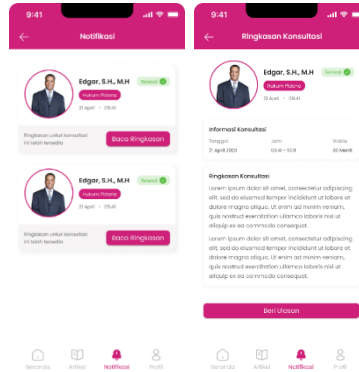
Gambar 4 Tampilan Halaman Beranda

5. Halaman Konsultasi Hukum

Gambar 8 merupakan rangkaian tampilan yang menampilkan kategori hukum, rekomendasi lawyer, dan alur pengaduan hukum. Halaman deskripsi lawyer berisi informasi pribadi, spesialisasi, hingga ulasan.

8. Halaman Notifikasi

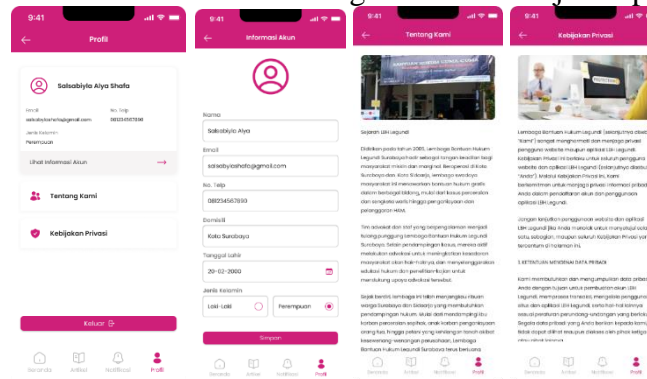
Gambar 11 merupakan halaman notifikasi yang berisikan detail informasi mengenai konsultasi yang telah dilakukan. Didalamnya juga terdapat informasi mengenai ringkasan hasil konsultasi.



Gambar 8 Tampilan Halaman Notifikasi

9. Halaman Profil

Gambar 12 merupakan tampilan profil yang memuat detail informasi akun pengguna dan dilengkapi fitur untuk melihat tentang kami dan kebijakan privasi.



Gambar 9 Tampilan Halaman Profil

3.2 Hasil Testing

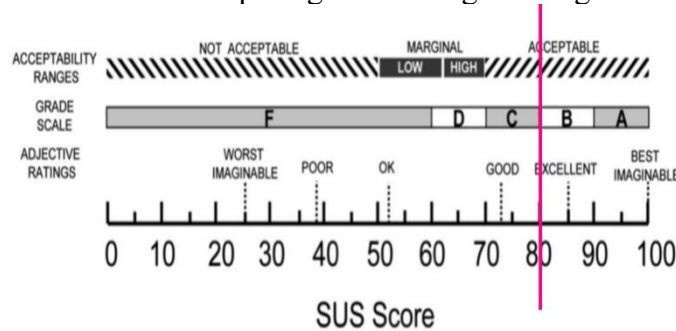
Hasil pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap rancangan aplikasi Lembaga Bantuan Hukum (LBH) akan ditampilkan dalam Tabel 4 berikut ini.

Tabel 1 Hasil Skor SUS

R	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Skor
R1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	85
R2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	82.5
R3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	80
R4	4	2	3	2	4	2	4	2	3	3	72.5

R5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	82.5
R6	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	87.5
R7	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
R8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	75
R9	3	2	4	1	4	3	4	3	3	3	75
R10	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	85
R11	3	2	3	1	3	4	2	3	4	4	72.5
R12	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	85
R13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	82.5
R14	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	80
R15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	70
Rata-Rata Skor SUS											80

Tabel 4 merupakan hasil dari pengujian usability menggunakan metode System Usability Scale kepada 15 responden. Hasil menunjukkan rata-rata skor yang didapat yaitu 80, artinya dengan skor tersebut rancangan aplikasi telah dinilai berhasil dan dapat digunakan. Berdasarkan grade yang dibuat oleh Bangor pada Gambar 13, skor 80 telah termasuk dalam klasifikasi “Acceptable” dan termasuk pada grade B dengan rating “Excellent”



Gambar 10 Grade Skor SUS

4. KESIMPULAN

Penerapan metode design thinking dalam perancangan aplikasi layanan hukum menghasilkan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Aplikasi ini di desain dengan berbagai fitur utama, diantaranya layanan konsultasi hukum, layanan artikel hukum, dan layanan dokumen hukum. Hasil pengujian usability dengan skor 80 menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat kualitas yang baik dan telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik karena telah termasuk dalam klasifikasi “acceptable” dengan rating “Excellent”.

5. DAFTAR PUSTAKA

- A. Elsa Nurahma Lubis and F. Dwi Fahmi, Pengenalan Dan Definisi Hukum Secara Umum (Literature Review Etika), J. Ilmu Manaj. Terap., vol. 2, no. 6, pp. 768–789, 2021, doi: 10.31933/jimt.v2i6.622.

- S. Pengadilan Negeri, Sistem Informasi Penelusuran Perkara, Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2023. http://sipp.pn-surabayakota.go.id/statistik_perkara.
- Burhanuddin, A. Fathonih, A. Rosadi, and E. Nuraeni, Layanan Perkara Secara Elektronik (E-Court) Saat Pandemi Covid-19 Hubungannya Dengan Asas Kepastian Hukum, vol. 53, no. 9, pp. 1–12, 2019, [Online]. Available: <http://digilib.uinsgd.ac.id/30922/>.
- S. Sudarmaji and H. Pranoto, Sistem Informasi Layanan Mahasiswa Dalam Mengatasi Problem Solving Berbasis Smartphone (Android), JIKI (Jurnal Ilmu Komput. Informatika), vol. 2, no. 1, pp. 61–79, 2021, doi: 10.24127/jiki.v2i1.1095.
- A. Z. Dhiaulhaq, R. Fauzi, and D. Pramesti, Perancangan Desain Aplikasi Layanan Hukum pada Startup Halo Law Menggunakan Metode Design Thinking dan Scrum, J. Pendidik. dan Konseling, vol. 4, no. 5, pp. 3343–3361, 2022, doi: 10.31004/jpdk.v4i5.7122.
- R. S. Hardinata, R. F. Wijaya, A. Putra, and L. Nastari, Analisa Metode Design Thinking Dalam Merancang Aplikasi Recording Ternak (Studi Kasus : Kelompok Tani Karya Bersama, INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci., vol. 6, no. 1, pp. 283–289, Mar. 2023, doi: 10.31539/intecom.s.v6i1.5846.
- G. W. C. Bagaskara, A. Voutama, and A. A. Ridha, Perancangan Tampilan Antarmuka Aplikasi Self-Care Berbasis Mobile Untuk Mengatasi Kesehatan Mental Dengan Metode Design Thinking, Inf. Manag. Educ. Prof. J. Inf. Manag., vol. 7, no. 2, p. 124, Jun. 2023, doi: 10.51211/imbi.v7i2.2280.
- I. B. I. Dewangkara, M. N. Novianti, P. A. F. Sara, and N. P. Ana Rainita, PERANCANGAN ULANG UI/UX WEBSITE BUMDES BATURITI MENGGUNAKAN METODE SUS DAN DESIGN THINKING, J. Inform. Prog., vol. 15, no. 1, pp. 23–32, May 2023, doi: 10.56708/progres.v15i1.347.
- G. Karnawan, Implementasi User Experience Menggunakan Metode Design Thinking Pada Prototype Aplikasi Cleanstic, J. Teknoinfo, vol. 15, no. 1, p. 61, 2021, doi: 10.33365/jti.v15i1.540.
- A. Rizky Rabbani, Penerapan Design Thinking Terhadap Usaha Baju Di Toko Setal Pangkalpinang Dengan Menggunakan Website Sebagai Salah Satu Solusi, Rainstek J. Terap. Sains dan Teknol., vol. 3, no. 3, pp. 167–175, 2021, doi: 10.21067/jtst.v3i3.6046.
- R. S. W. Hartanto and H. Dani, Studi Literatur: pengembangan media pembelajaran dengan software autocad, J. Kaji. Pendidik. Tek. Bangunan, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- E. Trivaika and M. A. Senubekti, Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android, Nuansa Inform., vol. 16, no. 1, pp. 33–40, 2022, doi: 10.25134/nuansa.v16i1.4670.
- Amalia Yunia Rahmawati, Design Thinking Konsep Budget Phone Sebagai Solusi dalam Berteknologi Inspirasi Nabi Muhammad SAW., vol. 1, no. July, pp. 1–23, 2020, doi: 10.15575/jpiu.v1.i.11057.
- I. G. A. Mahardika, I. G. J. E. P. Putra, and T. Tiawan, Solusi Inovatif Dengan Pendekatan Design Thinking Untuk Menggali Potensi Ekonomi Desa (Studi Kasus Bumdes Artha Kara Mas), J. Tek. Inf. dan Komput., vol. 5, no. 2, p. 197, 2022, doi: 10.37600/tekinkom.v5i2.532.
- C. S. Surachman, M. R. Andriyanto, C. Rahmawati, and P. Sukmasetya, Implementasi Metode Design Thinking Pada Perancangan UI/UX Design Aplikasi Dagang.in, TeIKa, vol. 12, no. 02, pp. 157–169, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2922.
- C. Z. Alrazi and A. Rachman, Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Animasi Periklanan Digital Pencegahan Covid-19, Ultim. J. Komun. Vis., vol. 14, no. 2, pp. 190–202, Dec. 2021, doi: 10.31937/ultimart.v14i2.2247.

A. A. Razi, I. R. Mutiaz, and P. Setiawan, Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Ui/Ux Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan Dan Temuan Barang Tercecer, *Desain Komun. Vis. Manaj. Desain dan Periklanan*, vol. 3, no. 02, p. 219, 2018, doi: 10.25124/demandia.v3i02.1549.