

**Perancangan User Interface untuk
Aplikasi Membangun Kesehatan Mental dan
Wadah Pelaporan Korban dari Tindakan Pelecehan Seksual
Menggunakan Metode Design Thinking**

Tugas Akhir

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
dari Program Studi S1 Rekayasa Perangkat Lunak
Fakultas Informatika
Universitas Telkom**

1302194037

Fahmi Abdillah Al Amien



**Program Studi Sarjana Rekayasa Perangkat Lunak
Fakultas Informatika
Universitas Telkom**

Bandung

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Perancangan User Interface untuk
Aplikasi Membangun Kesehatan Mental dan Wadah Pelaporan Korban
dari Tindakan Pelecehan Seksual Menggunakan Metode Design Thinking**

**Designing User Interface for Applications
to Build Mental Health and Reporting Containers
for Victims of Sexual Harassment Using Design Thinking Methods**

NIM : 1302194037

Fahmi Abdillah Al Amien

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar pada Program Studi Sarjana Rekayasa Perangkat Lunak

Fakultas Informatika
Universitas Telkom

Bandung, 04 September 2023

Menyetujui

Pembimbing I,

4 September 2023

Veronikha Effendy, S.T., M.T.

NIP: 14790043

Pembimbing II,

Dr. Arfive Gandhi, S.T., M.T.I.

NIP: 22910008

Ketua Program Studi

Sarjana Rekayasa Perangkat Lunak,

08/09/2023

Dr. Mira Kania Sabariah, S.T., M.T.

NIP: 14770011

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya, Fahmi Abdillah Al Amien, menyatakan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir saya dengan judul Perancangan User Interface untuk Aplikasi Membangun Kesehatan Mental dan Wadah Pelaporan Korban dari Tindakan Pelecehan Seksual Menggunakan Metode Design Thinking, beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam buku TA atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,

Bandung, 04 September 2023

Yang Menyatakan



Fahmi Abdillah Al Amien

Perancangan User Interface untuk Aplikasi Membangun Kesehatan Mental dan Wadah Pelaporan Korban dari Tindakan Pelecehan Seksual Menggunakan Metode Design Thinking

Fahmi Abdillah Al Amien¹, Veronikha Effendy, S.T.,M.T.², Dr. Arfive Gandhi, S.T., M.T.I.³

^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹fahmiab@students.telkomuniversity.ac.id, ²veffendy@telkomuniversity.ac.id,

³arfivegandhi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Tindakan pelecehan seksual masih menjadi salah satu kejahatan yang sering dijumpai di Indonesia bahkan di seluruh dunia. Tindakan pelecehan seksual, berdampak terhadap mental penyintas (korban) seperti trauma hingga membatasi ruang gerak. Hal tersebut memperparah situasi dan perasaan penyintas, sehingga muncul keluhan dari penyintas saat melakukan konsultasi secara online dan saat ingin melaporkan kasusnya. Beberapa aplikasi konsultasi online seperti halodoc dan alodokter penyintas gunakan untuk membantu memperbaiki kesehatan mentalnya dan polri super app untuk membantu penyintas melaporkan kasusnya secara online. Aplikasi online dipilih oleh penyintas karena takut untuk melapor secara langsung dianggap aib, sedangkan konsultasi langsung dengan psikolog dianggap sedang gangguan jiwa. Dalam penelitian ini, metode Design Thinking dipilih untuk merancang user interface aplikasi membangun kesehatan mental dan wadah pelaporan penyintas dari tindakan pelecehan seksual (samahita app). Berdasarkan prosesnya yang mengutamakan kepuasan dan kebutuhan pengguna, Design Thinking dapat menghasilkan inovasi (solusi) yang lebih dalam (baru) untuk memenuhi prioritas kebutuhan pengguna. Selain itu, dilakukannya proses pengujian validasi hasil menggunakan maze app, untuk mengevaluasi fungsionalitas dari prototype yang telah dirancang, dan pengujian menggunakan metode UEQ, untuk mengevaluasi tingkat pengalaman pengguna ketika penyintas berkonsultasi untuk pulih dan saat melaporkan kejadian. Pengujian menggunakan maze app tampilan penyintas menghasilkan 94 rata-rata poin metrik kemudahan mengerjakan setiap tugas dan 91 poin pada tampilan pendamping. Sedangkan hasil pengujian menggunakan metode UEQ diperoleh hasil excellent pada setiap skalanya. Maka dari itu, layanan yang dihasilkan berdasarkan pendefinisian kebutuhan dari pengguna melalui metode Design Thinking dan pengujian kegunaan serta UEQ berhasil memenuhi ekspektasi dari pengguna.

Kata kunci : *user interface, user experience, pelecehan seksual, design thinking*

Abstract

Sexual harassment is still one of the crimes that are often found in Indonesia and even throughout the world. Acts of sexual harassment have an impact on the mentality of survivors (victims), such as trauma to limit space. This aggravates the situation and feelings of survivors, resulting in complaints from survivors when consulting online and when they want to report their cases. Some online consultation applications, such as Halodoc and Alodokter Survivor, are used to help improve their mental health, and the Polri Super app is used to help survivors report their cases online. Online applications are chosen by survivors for fear of reporting directly, which is considered a disgrace, while direct consultation with a psychologist is considered a mental disorder. In this study, the Design Thinking method was chosen to design an application user interface to build mental health and a place for reporting survivors of sexual harassment (the Samahita app). Based on its process that prioritizes user satisfaction and needs, design thinking can produce deeper (new) innovations (solutions) to meet the priority needs of users. In addition, the process of testing the validation of results using the maze app to evaluate the functionality of the prototype that has been designed and testing using the UEQ method to evaluate the level of user experience when survivors consult to recover and when reporting events Tests using the survivor view maze app resulted in 94 average metric points on ease of each task and 91 points on companion views. While the test results using the UEQ method obtained excellent results on each scale, Therefore, the services produced based on defining the needs of users through design thinking methods, usability testing, and UEQ successfully meet the expectations of users.

Keywords: *user interface, user experience, sexual harassment, design thinking*

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Tindakan pelecehan seksual masih sering terjadi di Indonesia. Hasil survei tahun 2020 mencatat 299.911 kasus kekerasan seksual, angka ini mengalami penurunan dari tahun 2019 yang disebabkan penyintas (korban) yang cenderung diam, belum siapnya model layanan pengaduan, dan penurunan pengembalian kuesioner [1]. Survei lain menunjukkan bahwa 64% dari 38.776 perempuan dan 11% dari 23.403 laki-laki pernah mengalami pelecehan

seksual di ruang publik, yang juga berdampak pada kesejahteraan mental penyintas hingga membatasi ruang gerak [2]. Dampak dari pelecehan yang dialami penyintas memperparah situasi dan perasaan [3].

Dengan berkembangnya teknologi saat ini dan tingginya tingkat penggunaan gawai di Indonesia [4], menjadikan jumlah penggunaan aplikasi juga meningkat. Aplikasi konsultasi online seperti Alodokter dan Halodoc, yang diunduh oleh lebih dari 10 juta pengguna, mencerminkan kebutuhan akan kemudahan dan kecepatan. Oleh karena itu, penting memastikan solusi pengguna terpenuhi dengan efektif melalui desain UI/UX yang tepat, karena UI/UX memiliki dampak besar dalam pengembangan aplikasi. Perancangan UI/UX yang baik tidak hanya mempermudah pengguna dalam menggunakan aplikasi, tetapi dapat mengidentifikasi kebutuhan pengguna sebenarnya dan merespons setiap interaksi pengguna [5]. Dari segi UI memastikan kemudahan interaksi pengguna melalui tampilan antarmuka, sementara UX diukur melalui kepuasan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna yang mendukung efisiensi dalam bekerja. [6, 7].

Melalui pendekatan pengguna dari sudut pandang penyintas, metode user research dengan survei kuisioner mengungkapkan bahwa dari 11 responden yang pernah mengalami tindakan pelecehan seksual, kebanyakan memilih diam karena takut dan shock setelah kejadian. Sembilan di antaranya juga merasa ragu, bingung, dan takut melaporkan kejadian secara langsung. Respon lingkungan di sekitar seringkali tidak mendukung penyintas dan bahkan bisa menganggapnya sebagai aib, sementara penyintas hanya ingin dipahami bahwa ketakutan mereka ketika menceritakan pengalaman tidak berlebihan dan mereka merasa takut serta tidak nyaman, terutama di ruang publik. Aplikasi pelaporan yang digunakan penyintas seringkali memerlukan verifikasi akun yang dianggap tidak efisien, karena memakan waktu yang berlebihan, terutama dalam situasi mendesak. Hasil wawancara dengan 7 responden menunjukkan bahwa 4 dari mereka ingin bercerita tentang masalah mereka untuk mencari solusi, tetapi khawatir privasinya terganggu, bahkan ada yang mengalami kebocoran informasi setelah bercerita. Keterangan survei kuisioner dan wawancara terdapat pada lampiran 1. dan beberapa studi referensi terkait yaitu [1, 2, 8].

Selain itu, menurut pihak Samahita Bandung sebagai Yayasan pendampingan dan pelaporan kasus kejahatan seksual, penyintas tidak tau apa yang sedang dialaminya, tidak tau mengenai jenis kejahatan seksual apa yang mereka alami, apakah ada orang lain yang pernah mengalami hal yang sama dan bagaimana penyintas lain yang mengalami kekerasan yang sama dengan dia, bisa mendapatkan bantuan dan bisa pulih. Dari hal tersebut Samahita juga menyediakan hotline. Pada form hotline yang disediakan oleh pihak Samahita, terkadang muncul kendala seperti penjelasan keluhan dan kronologi kejadian yang diisi oleh penyintas seringkali tidak lengkap dan kurang detail, membuat proses pendampingan terhambat terutama jika menempuh jalur hukum.

Beberapa aplikasi konsultasi online yang digunakan oleh penyintas masih memiliki keterbatasan dalam membantu penyintas mengekspresikan kondisi mereka karena terbatas hanya melalui chat, karena tidak semua ahli menyediakan fitur video call yang diketahui oleh pengguna. Selain itu, ada tuntutan untuk menceritakan keluhan secara singkat di awal chat, yang kadang mengakibatkan masalah seperti pertanyaan yang terlupa. Pengguna menyukai fitur form keluhan di awal ekspektasi pengguna yang dapat membantunya mengeksplorasi masalah traumanya lebih dalam, mengatasi kendala seperti respon lambat, dan jawaban yang kurang memuaskan dari ahli. Namun pada realitanya form tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna. Berdasarkan survei, pengguna yang mengisi form keluhan sebelum melakukan chat langsung dengan ahli memiliki pengalaman yang lebih baik dengan kualitas konsultasinya, daripada pengguna yang tidak mengisi form keluhan cenderung merasa tidak puas dengan hasil konsultasinya. Menurut pihak Samahita, yang membuat konsultasi online pada beberapa aplikasi tersebut kurang efektif saat ahli memberikan solusi kepada kliennya adalah, setelah memilih ahli dan melakukan pembayaran, langsung dihadapkan dengan chat ke ahli yang dimana waktu konsultasi juga sudah mulai berjalan dan pada proses awalnya pengguna hanya diminta untuk menjelaskan keluhannya saja.

Dari permasalahan tersebut disimpulkan, perlu untuk dilakukan pendalaman permasalahan dan kebutuhan yang sebenarnya, sehingga penggunaan metode Design Thinking dapat menjadi metode yang tepat untuk digunakan dalam perancangan desain UI yang dapat menjembatani permasalahan penyintas dari dampak tindakan pelecehan seksual dengan mengutamakan interaksi, kebutuhan dan pengalaman pengguna. Metode tersebut penulis gunakan karena Design Thinking dapat menghasilkan inovasi (solusi) produk yang lebih dalam (baru), dapat memahami masalah yang sebenarnya pada tahap empati, sehingga dapat memenuhi prioritas kebutuhan pengguna [9, 10]. Design Thinking adalah proses iteratif dan non-linear yang berarti jika, proses menentukan hasil dapat selalu ditinjau, ditingkatkan kembali asumsi yang muncul dan dipahami lebih dalam dari hasil awal, hingga dapat menentukan parameter masalahnya [10]. Melalui metode Design Thinking juga dapat mengurangi risiko kesalahan atau kegagalan desain, karena desain yang dihasilkan diuji coba langsung oleh pengguna. Sehingga dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, penulis melakukan pengujian menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Metode UEQ dipilih karena pengujian dilakukan langsung oleh pengguna akhir dengan cara yang sederhana dan berfokus pada perasaan dan kesan pengalaman pengguna saat menggunakan produk, dengan skala pengujian yang dinilai yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation dan Novelty mewakili setiap aspek pendekatan UX yang berbeda [11, 12]. Sehingga dari beberapa aspek tersebut dapat menjadi tujuan pengukuran dilakukan berdasarkan struktur pragmatic quality (kesan pengguna dalam menggunakan sistem atau layanan yang tersedia) dan hedonic quality (perasaan pengguna saat menggunakan sistem atau layanan yang tersedia) [13].

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan, dihasilkan permasalahan selama penyintas mengalami tindakan pelecehan seksual, seperti munculnya kesulitan penyintas saat berkonsultasi secara online dan membuat sebuah laporan di aplikasi pelaporan online yaitu verifikasi berulang pada pelaporan online, pertanyaan yang belum sempat ditanyakan dan terbatas hanya via chat pada saat konsultasi online, dan kurang detail atau kurang lengkapnya penjelasan kronologi penyintas pada form hotline untuk pelaporan yang akan dilanjutkan ke jalur hukum. Oleh karena itu, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Bagaimana rancangan User Interface aplikasi mobile yang nyaman dan efisien bagi pengguna untuk berkonsultasi dan saat penyintas membuat laporan kejadian, untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual menggunakan metode Design Thinking ?
- Bagaimana hasil analisis pengujian pengalaman pengguna menggunakan maze dan UEQ melalui prototype User Interface aplikasi mobile yang dirancang untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual ?

Penelitian atau riset ini penulis lakukan berdasarkan permasalahan dari penyintas itu sendiri dan instansi samahita yang mewakili sebagai pendamping untuk penyintas dapat berkonsultasi dan instansi sebagai wadah pelaporan kasus pelecehan seksual. Konsultasi dengan ahli (dokter atau psikolog) tidak menjadi poin yang ikut diangkat dalam penelitian ini karena hal tersebut ditentukan dari sisi penyintas yang menjadi responden penelitian ini juga belum pernah melanjutkan sesi pendampingan ke ahli (psikolog dan dokter) dalam lingkup pendampingan di samahita.

Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah penulis uraikan, dapat diketahui tujuan dari desain user interface mobile yang dirancang untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental penyintas dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual menggunakan metode Design Thinking adalah sebagai berikut.

- Menghasilkan rancangan User Interface aplikasi mobile yang nyaman dan efisien bagi pengguna untuk berkonsultasi dan saat penyintas membuat laporan kejadian, untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual menggunakan metode Design Thinking.
- Menghasilkan analisis pengalaman pengguna berdasarkan user interface aplikasi mobile yang telah dirancang, melalui proses testing (pengujian) validasi hasil menggunakan maze dan UEQ.

Organisasi Tulisan

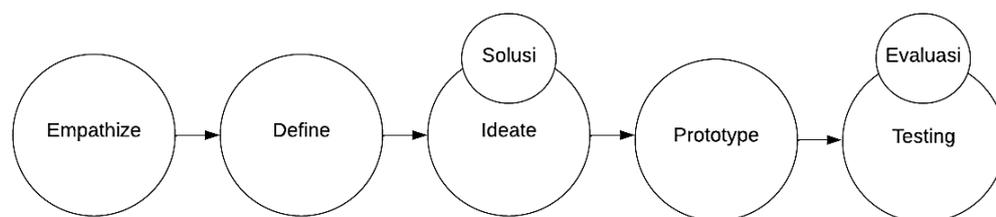
Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengerjaan jurnal Tugas Akhir memuat sebagai berikut.

1.4.1. Cara pengumpulan data

Cara yang penulis gunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah menggunakan metode mixed yaitu gabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif seperti User Research. User Research merupakan suatu proses untuk memahami pengaruh sebuah desain dari sesuatu yang diinginkan, dibutuhkan dan digunakan oleh pengguna [14]. User research yang dilakukan meliputi studi literatur, survei dengan kuisioner dan wawancara, serta analisis menggunakan metode empathize untuk menghasilkan sebuah user persona. Wawancara dilakukan dengan beberapa stakeholder terkait, yaitu penyintas pelecehan seksual dan Samahita Bandung sebagai organisasi yang mewadahi laporan dan pendampingan penyintas.

1.4.2. Rancangan penelitian

Prosedur penelitian dan perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan metode Design Thinking.



Gambar 1. 1. Proses *Design Thinking*

Pada gambar 1.1 merupakan sebuah proses pada metode Design Thinking yang diawali dengan proses empathize (memahami perasaan yang dialami pengguna), define (mendefinisikan

permasalahan berdasarkan sudut pandang pengguna), ideate (menentukan solusi yang tepat), prototype (membangun tampilan desain user interface), dan diakhiri dengan proses testing desain yang sudah dibangun.

Digunakannya metode Design Thinking pada studi kasus pelecehan seksual, karena tujuan dari metode ini yang relevan dengan studi kasus mengenai pelecehan seksual yaitu pengguna itu sendiri menjadi pusat pendekatan untuk solusi dari permasalahan yang terjadi [15]. Penggunaan metode Design Thinking sudah banyak digunakan untuk mengembangkan produk layanan, proses kerja, dan juga model bisnis, karena prosesnya dapat menghasilkan inovasi (solusi) yang lebih dalam (baru) untuk memenuhi prioritas kebutuhan pengguna [9]. Perancangan produk ini berbasis mobile karena sebanyak 66,31% masyarakat Indonesia sudah memiliki gawai dan 89,63% masyarakat Indonesia selalu membawa gawai [4]. Selain itu, beberapa aplikasi seperti halo doc dan alo dokter berbasis mobile apps digunakan oleh penyintas yang penulis wawancarai sebagai kebutuhan konsultasi mental mereka secara online, karena mereka takut dan malu datang ke pihak konsultasi untuk mereka bercerita.

1.4.3. Cara menguji hasil penelitian

Penyimpulan hasil penelitian dilakukan oleh penulis menggunakan bantuan tools maze dan metode pengujian UEQ. Pengujian prototype sebagai pengenalan fitur yang dibuat dengan menambahkan beberapa poin pertanyaan pendukung seperti pertanyaan yang berkaitan dengan usability atau berdasarkan indikasi permasalahan yang muncul pada rumusan masalah, dilakukan pada tools maze yang ditargetkan dengan minimal hasil dari poin KPIs disesuaikan dengan perhitungan yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan dari hasil pengujian [16]. Selain itu, dilakukan juga pengujian menggunakan metode UEQ sebagai tahapan validasi fitur yang dibutuhkan, karena UEQ memiliki aspek UX pendukung yang sesuai seperti Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation dan Novelty. Selain itu, pengujian dilakukan langsung oleh pengguna akhir secara menyeluruh dengan cara yang sangat sederhana dan cepat, mencakup kesan pengalaman pengguna yaitu pengujian yang dapat mengekspresikan perasaan, kesan, dan sikap ketika menggunakan produk [11]. Pengguna akhir mencakup penyintas pelecehan seksual dan pihak Samahita Bandung. Sehingga fitur yang dihasilkan dapat menjadi jawaban (solusi) untuk mengatasi dampak terhadap kesehatan mental penyintas dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual.

2. Studi Terkait

2.1. Teori-Teori Terkait

2.1.1. Tindakan Pelecehan Seksual

Tindakan pelecehan seksual diartikan sebagai salah satu bentuk kekerasan seksual yang dilakukan berupa tindakan fisik atau non-fisik kepada orang lain, berhubungan dengan bagian tubuh dan hasrat seksual seseorang, sehingga memunculkan dampak kepada orang lain, seperti, terintimidasi, terhina, direndahkan, atau dipermalukan [17]. Definisi dampak menurut KBBI yaitu suatu pengaruh yang kuat hingga menghasilkan akibat baik itu negatif atau positif. Ada 15 bentuk kekerasan seksual diantaranya pemerkosaan, ancaman dan percobaan pemerkosaan, pelecehan seksual, eksploitasi seksual, perdagangan perempuan, prostitusi secara paksa, perbudakan seksual, pemaksaan perkawinan, pemaksaan kehamilan, pemaksaan aborsi, pemaksaan kontrasepsi, penyiksaan seksual, tradisi yang bersifat seksual yang membahayakan, penghukuman yang tidak manusiawi, dan kontrol seksual [18]. Definisi tersebut penting untuk dijelaskan karena berhubungan dengan studi kasus yang diangkat, selain itu memudahkan pembaca untuk memahami topik pembahasan dari studi kasus yang diangkat.

2.1.2. User Interface

Berdasarkan ISO 9241-210, user interface dapat diartikan sebagai suatu komponen yang menampilkan sebuah informasi dan kontrol berhubungan dengan perangkat lunak atau perangkat keras untuk menyelesaikan kebutuhan pengguna yang disajikan dalam sebuah sistem interaktif [19]. User Interface berbentuk tampilan dari sebuah produk aplikasi mobile ataupun web yang memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan produk berupa bentuk, warna, dan tulisan didukung dengan beberapa komponen seperti tata letak, warna, tipografi dan grafik untuk menciptakan kesan dan pengalaman pengguna yang baik.

2.1.3. User Experience

Berdasarkan ISO 9241-210, user experience didefinisikan sebagai sebuah ide dan pandangan dari pengguna berdasarkan penggunaan suatu sistem, produk atau layanan yang dapat dinilai

dari kemampuan, kepribadian, perilaku interaktif, emosi, dan selera pengguna sejak saat penggunaan sebuah produk atau setelah penggunaan [19]. Mendapatkan UX yang baik, suatu produk harus mudah dipahami, efisien saat digunakan dan dengan mempertimbangkan aspek lain seperti estetika, kepuasan saat penggunaan, inovasi produk sebagai daya tarik pengguna [11]. Pandangan dari pengguna merupakan salah satu poin penting yang sangat sesuai dengan studi kasus tindakan pelecehan seksual karena dapat menjadi langkah awal penggalan informasi yang tepat dari rasa trauma yang penyintas alami.

2.1.4. Design Thinking

Design Thinking merupakan metode desain inovasi yang berpusat pada manusia (human-centered) untuk memenuhi kebutuhan pengguna, perkembangan teknologi, dan bisnis [20]. Design Thinking dapat diartikan juga sebagai sebuah pola pemikiran untuk memecahkan masalah menggunakan pendekatan yang berpusat pada pengguna [9, 21]. Design Thinking telah diakui sebagai cabang baru keilmuan desain untuk sebuah proses eksplorasi dan strategi dalam menciptakan suatu desain dalam berbagai ruang lingkup desain [22, 23]. Melalui metode ini yang pendekatannya berpusat langsung kepada pengguna, berhubungan erat dengan tujuan dari user experience itu sendiri.

2.2. Penelitian-Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1. Penelitian terdahulu

| Poin-Poin Analisis | J-01 | J-02 | J-03 | J-04 | J-05 |
|------------------------------|---|---|--|--|---|
| Judul | Perancangan Aplikasi Untuk Korban Pelecehan Seksual di Indonesia [24] | BONITAA: A Smart Approach to Support the Female Rape Victims [25] | <i>Understanding the Silence of Sexual Harassment Victims Through the #WhyIDidntReport Movement</i> [8] | Proses Komunikasi Interpersonal Perempuan Korban Peleceha Seksual dengan Pendamping dalam Pembentukan Konsep Diri di Yayasan Embun Surabaya [26] | User Interface Design Of P2P Lending Mobile Application Using Design Thinking [27] |
| Objek Penelitian | Korban pelecehan seksual di Indonesia dengan kriteria perempuan dan laki – laki berusia 13 – 45 tahun | Perempuan Korban Pemerkosaan dan masyarakat | Korban pelecehan seksual | Korban Peleceha Seksual dengan Pendamping di Yayasan Embun Surabaya | Penyewa dan vendor aplikasi pinjaman barang peer-to-peer (Minjemini) |
| Tujuan Penelitian | Perancangan aplikasi untuk membantu korban pelecehan seksual dalam keadaan darurat dan untuk melapor. | Mengembangkan aplikasi perangkat pintar BONITA untuk memitigasi tindakan pelecehan terhadap korban sebagai langkah memoderasi masalah pemerkosaan terhadap perempuan. | Menganalisis alasan korban memilih diam, dan tidak ingin bercerita atau melapor, melalui <i>tweet</i> pada twitter. | Melakukan pendampingan kepada korban pelecehan seksual dalam pembentukan konsep diri yang awalnya negatif menjadi positif. | Pengembangan untuk aplikasi mobile ekonomi yang disebut 'Minjemini' yang merupakan aplikasi pasar seperti Amazon, tetapi dengan sentuhan sederhana. |
| Metode yang Digunakan | Perancangan aplikasi, User Centered System Design | Perancangan aplikasi | <i>Data Preparation , Annotation Scheme</i> berupa kata kunci ('karena', 'Saya', 'Saya pikir', 'Saya merasa', 'Saya tidak melakukannya'), <i>Annotated Data</i> (mengkategorikan data) | Pendekatan kualitatif dengan teknik <i>purposive sampling</i> (pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu) dan analisis data | Pengembangan (perancangan user interface) menggunakan Design Thinking dengan pengujian melalui SUS |
| Data yang Digunakan | Studi Pustaka, observasi, | Studi Pustaka, observasi | Studi Pustaka, obrservasi dari | Observasi, wawancara informan | metode Wawancara, pembuatan Persona, |

| Poin-Poin Analisis | J-01 | J-02 | J-03 | J-04 | J-05 |
|------------------------|---|--|--|--|---|
| | wawancara, kuesioner | | <i>tweet</i> bertagar <i>#WhyIDidntReport</i> | (korban dan pendamping) di Yayasan Embun Surabaya | user action, maze testing, dan SUS |
| Ringkasan Hasil | Terdapat fitur yang dihasilkan pada aplikasi "Speak Up!" seperti, melapor kepada pihak berwajib, <i>one call emergency</i> , panik alarm, dan bercerita dengan pengguna lain. | Menghasilkan fitur pencegahan yaitu <i>Location Tracking & Alert Message</i> , pertahanan belajar menangani situasi darurat, dan fitur setelah kejadian seperti konseling, <i>health support</i> , dan fitur baru yaitu <i>Law Suggestion and GD information</i> . | Dihasilkan alasan korban karena keputusan menjadi alasan umum untuk tidak melaporkan kejadian dan rasa takut menjadi alasan lain untuk memilih diam. | Penanganan konseling dengan cara komunikasi interpersonal menjadi hal yang sangat pengaruh dalam proses pembentukan konsep diri negatif menjadi positif. | Desain yang dihasilkan terbukti memuaskan berdasarkan hasil peringkat dalam format SUS dan 81 dalam format Skor Maze. Skor dari SUS dan Maze menyiratkan bahwa Pengguna Antarmuka keduanya layak secara teknis karena ituberhasil diwujudkan menjadi aplikasi Android dan iOS |

Pada poin ini diklasifikasikan dan dijelaskan dalam tabel 2.1 dari beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan studi kasus yang diangkat yaitu tindakan pelecehan seksual.

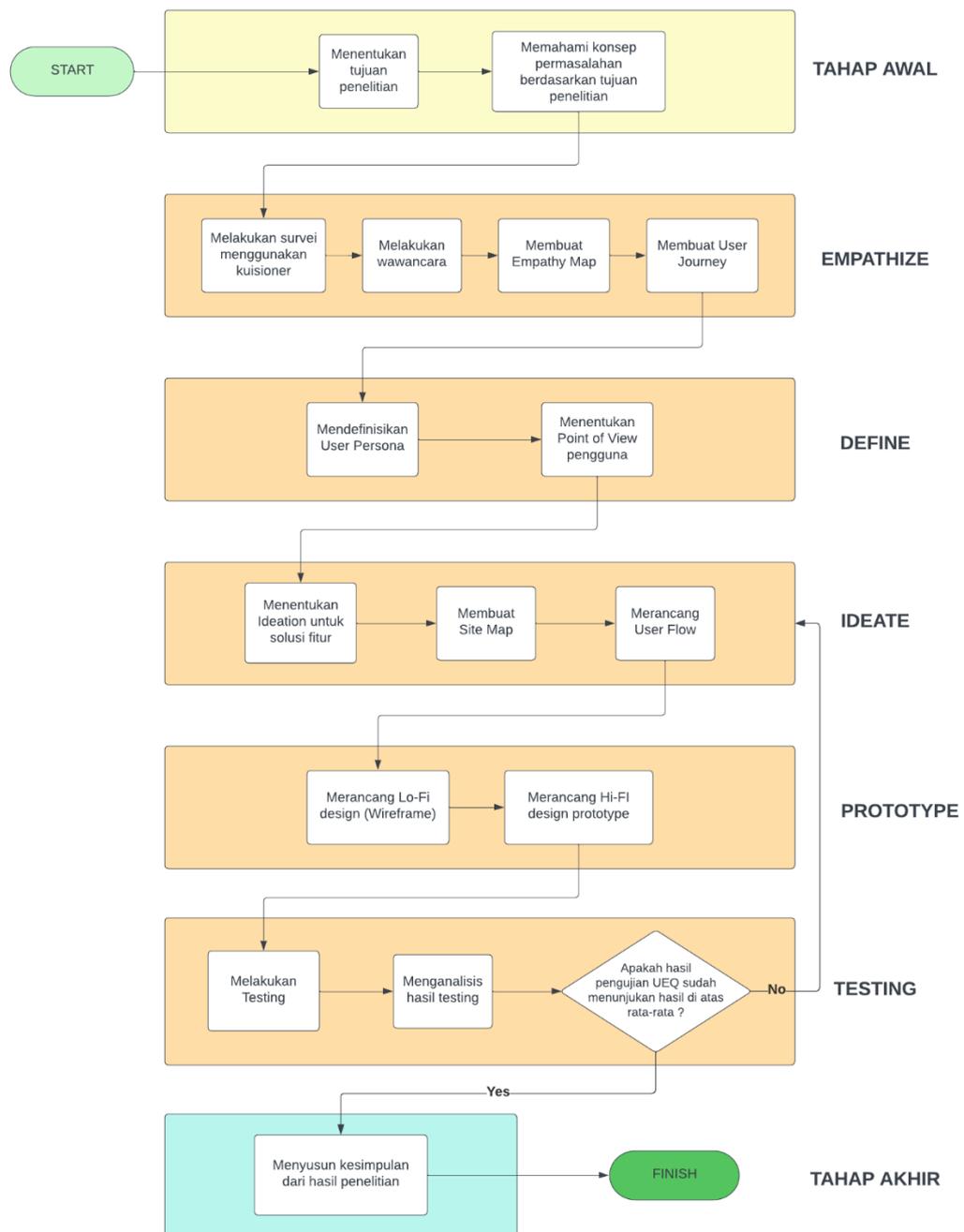
Hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan jika penelitian yang dilakukan dirancang secara rasional, berfokus pada pembuatan aplikasi atau sistem yang akan dirancang. Dalam prosesnya, kurang pendekatan yang diambil kepada pengguna untuk mengambil pengalaman dan pendapat pengguna secara langsung karena, belum adanya pernyataan jika fitur yang dibangun tersebut dihasilkan berdasarkan permasalahan yang diperoleh melalui pendekatan pengguna secara langsung [25]. Selain itu, hasil dari *testing* yang dilakukan tidak secara jelas dilaporkan sebagai salah satu bentuk validasi aplikasi [24, 25]. Berdasarkan saran yang tertulis pada jurnal tersebut dan objek penelitian yang digunakan, berkebalikan dengan fitur yang dirancang hanya efektif untuk keamanan seseorang dari tindakan pelecehan seksual, namun kurang (belum sepenuhnya) efektif untuk korban [24, 25]. Hasil penelitian jurnal ketiga dan keempat dapat menjadi saran yang efektif untuk pengembangan aplikasi [8, 26].

Oleh karena itu, berdasarkan tabel 2.1 mengenai hasil penelitian terdahulu, beberapa metode penelitian digunakan untuk studi kasus pelecehan seksual. Untuk penelitian ini, penulis menggunakan metode Design Thinking sebagai metode penelitian yang digunakan. Metode ini penulis gunakan karena prinsip dan mindset dalam metode Design Thinking, pengguna menjadi kunci jawaban yang efektif dari masalah yang sedang mereka hadapi dan dapat memberikan konsep solusi yang inovatif untuk menemukan kebutuhan pengguna, dengan berempati kepada pengguna, secara tidak langsung akan mendapatkan poin penting seperti nilai motivasi, perilaku, dan kendala pengguna [15]. Metode ini akan sangat sesuai dengan studi kasus yang penulis angkat mengenai pelecehan seksual, karena penyintas dan masyarakat akan menjadi kunci jawaban yang efektif untuk mengatasi dampak dari tindakan pelecehan seksual. Survei menggunakan kuisisioner dan wawancara akan menjadi jembatan langsung dalam proses *empathize* antara penulis (*designer*) dengan penyintas untuk mendapatkan jawaban dari setiap pengalaman, saran dan pendapat dari penyintas. Proses wawancara juga dilakukan untuk memperjelas permasalahan dan pengalaman yang dialami oleh pengguna khususnya penyintas dari kasus tindakan pelecehan seksual.

3. Alur Permodelan

3.1. Alur Penelitian

Pada alur permodelan untuk rancangan user interface pada studi kasus tindakan pelecehan seksual, dijabarkan dalam sebuah flow diagram yang ditampilkan pada gambar 3.1 menggunakan metode Design Thinking sebagai acuan alur penelitian yang dilakukan.



Gambar 3. 1. Alur Permodelan

Pada gambar 3.1 dipaparkan alur proses permodelan yang dilakukan yaitu perancangan User Interface untuk aplikasi mengatasi dampak dari tindakan pelecehan seksual menggunakan metode Design Thinking. Sebelum dilakukannya proses Design Thinking, dilakukannya terlebih dahulu tahap awal yaitu menentukan tujuan penelitian dan memahami studi literatur terkait studi kasus yang diangkat. Proses Design Thinking yang dilakukan dimulai dengan tahapan empathize (memahami perasaan yang dialami pengguna), define (mendefinisikan permasalahan berdasarkan sudut pandang pengguna), ideate (menentukan solusi yang tepat), prototype (membangun tampilan desain user interface), dan diakhiri dengan proses testing untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan [21, 20].

3.1.1. Tahap Awal

Pada tahap ini, proses awal penelitian adalah menentukan tujuan penelitian sebagai ukuran hasil yang perlu diperoleh agar selanjutnya dapat lebih dalam memahami konsep permasalahan yang

diangkat. Tujuan penelitian didapatkan melalui studi literatur terkait studi kasus yang diangkat dan metode yang digunakan, diperoleh dari buku, jurnal, artikel. Dari tujuan tersebut diperlukan kembali pemahaman lebih dalam dari konsep permasalahan yang diangkat, agar proses selanjutnya dapat lebih matang untuk dilakukan penelitian. Pada tahap ini menghasilkan luaran konsep permasalahan yang dibutuhkan untuk dilakukan penelitian berdasarkan tujuan penelitian yang dikuatkan dengan studi literatur terkait studi kasus mengenai tindakan pelecehan seksual dan metode yang digunakan, yaitu menggunakan metode Design Thinking.

3.1.2. Empathize

Tahapan ini menjadi tahap proses pengumpulan data pengguna yaitu pengambilan data pengalaman pengguna yang pernah mengalami tindakan pelecehan seksual sebagai input dari tahapan ini, dengan cara membuat sebuah kuisisioner menggunakan google form yang didukung dari beberapa pertanyaan. Selain itu juga dilakukan proses wawancara kepada penyintas pelecehan seksual dan pihak Samahita Bandung sebagai pemilih proses bisnis perancangan user interface aplikasi ini untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dan jelas. Tahapan ini berfokus mendapatkan sebuah informasi dari apa yang pengguna dengar, lihat, rasakan, pikirkan sehingga peneliti dapat memposisikan diri dengan cara pandang yang sama dengan pengguna [28]. Selain itu, tahapan ini adalah proses untuk mengembangkan pemahaman yang lebih dalam dari pengguna, kebutuhan pengguna dan masalah yang mendasari alasan produk dibuat, sehingga dari tahapan ini dapat mengesampingkan pendapat pribadi [21]. Hasil dari kuisisioner diklasifikasikan ke dalam bentuk dokumen user research dan empathy map agar dapat dengan mudah memahami permasalahan yang dialami pengguna. Selain itu, user journey juga menjadi output dari tahapan empathy ini [29]. User journey merupakan sebuah alur pengalaman pengguna dari awal hingga pengguna mencapai tujuannya dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang ada, memungkinkan untuk mendefinisikan masalah dan kebutuhan dari pengguna [30].

3.1.3. Define

Tahapan ini adalah proses mendefinisikan permasalahan berdasarkan sudut pandang pengguna. Proses yang dilakukan adalah melakukan analisis hasil survei berdasarkan empathy map dan dokumen user research yang telah disusun pada tahap empathize untuk menghasilkan sebuah insight dan kebutuhan pengguna sebagai pendefinisian masalah yang telah diteliti. Mengutip Interaction Design Foundation, tahapan ini menghasilkan luaran dalam bentuk user persona dan Point of View dari pengguna [31]. User persona adalah deskripsi dari pengguna yang menjadi target penelitian.

3.1.4. Ideate

Pada tahap ini menjadi proses menentukan solusi yang tepat dengan mendefinisikan ideation dan How Might We dari pengguna berdasarkan analisis permasalahan yang sudah didefinisikan pada tahap define. Proses ini dilakukan dengan melihat masalah dari perspektif yang berbeda untuk menemukan solusi inovatif dan juga dibutuhkan sebagai source material dalam membangun sebuah prototipe [32, 21], sehingga menghasilkan site map dan user flow yang dapat membantu memudahkan proses mendesain prototipe. Site map adalah sebuah alur rangkaian desain untuk mempermudah proses pengenalan sistem atau aplikasi. User flow adalah proses dari setiap task yang perlu dilakukan oleh pengguna untuk mencapai setiap objek yang dituju.

3.1.5. Prototype

Tahap prototype adalah proses perancangan desain aplikasi berdasarkan fitur yang sudah ditentukan dari site map yang telah didefinisikan pada tahapan ideate. Prototype dirancang dan diproses melalui dua tahap yaitu perancangan wireframe atau bentuk low fidelity dan setelah itu merancang desain high fidelity berdasarkan low fidelity desainnya. Low fidelity adalah desain yang masih sederhana, mengabaikan warna dan bentuk. High fidelity adalah desain yang sudah kompleks, telah ditentukan bentuk, warna dan ukuran yang sesuai. Produk yang dihasilkan dalam tahapan ini adalah prototype, yaitu desain aplikasi untuk mengatasi dampak dari tindakan pelecehan seksual yang telah terintegrasi untuk setiap tampilan halamannya dan menggambarkan fitur yang dibangun.

3.1.6. Testing

Pada tahap ini merupakan proses pengambilan data interaksi pengguna menggunakan prototype yang telah dibangun. Menggunakan metode user testing yang dilakukan dengan tools maze dan menggunakan metode UEQ serta analisis dari hasil testing keduanya. Pengujian dilakukan langsung oleh pengguna akhir secara menyeluruh dengan cara yang sangat sederhana dan cepat, mencakup kesan pengalaman pengguna yaitu pengujian yang dapat mengekspresikan perasaan, kesan, dan sikap ketika menggunakan produk dengan skala pengujian Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation dan Novelty [11].

Berdasarkan dokumen Additional Questions for the KPI Extension of the UEQ yang disediakan pada website ueq-online.org, skala pengujian dapat didefinisikan sebagai berikut [11].

- Attractiveness yaitu produk harus terlihat luwes, menarik, dan menyenangkan.
- Perspicuity yaitu produk harus mudah dipahami, jelas, dan sederhana.
- Efficiency yaitu pengguna harus bisa menyelesaikan setiap tugas dengan cepat, efisien dan praktis.
- Dependability yaitu produk harus dapat aman dan diandalkan sehingga memenuhi harapan pengguna.
- Stimulation yaitu penggunaan dari produk harus menarik, diluar dugaan dan dapat memotivasi pengguna.
- Novelty yaitu produk harus inovatif, inventif dan kreatif.

Sedangkan untuk sampel partisipan yang digunakan terdiri 20 hingga 40 partisipan [33]. Dari hal tersebut penulis mengambil 21 partisipan dari masing-masing klasifikasi stakeholder yaitu penyintas dan pihak pendamping dari samahita. Jumlah partisipan tersebut, ditentukan juga berdasarkan tingkat confidence user testing yaitu 21 hingga 100 partisipan pada maze app. Proses pengujian UEQ ini menghasilkan pemahaman sedalam mungkin tentang produk yang telah dirancang dan pemahaman pengguna dalam penggunaannya [21]. Kriteria yang dibutuhkan untuk menentukan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan adalah dihasilkannya hasil testing dari ueq dengan poin skala diatas above average (di atas rata-rata).

Tahap Akhir

Tahap terakhir ini dilakukan setelah produk sudah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan user berdasarkan poin nilai total user testing pada maze dan metode UEQ. Setelah produk sesuai maka ditarik kesimpulan jika produk layak digunakan dan proses perancangan selesai dikerjakan.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

3.2.1. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan alur penelitian, pengumpulan data dilakukan pada tahap awal, empathize dan testing. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah User Research, yang dilakukan melalui proses pengumpulan data dengan metode mixed yaitu gabungan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. User Research yang dilakukan meliputi studi literatur, survei dengan kuisioner dan wawancara, serta analisis empathy map. Pada tahapan testing, data user testing dan UEQ dikumpulkan menggunakan bantuan tools maze.

3.2.2. Populasi dan Sampel

Tabel 3. 2. Populasi pengguna sebagai batasan penelitian

| Poin Populasi | Keterangan |
|---------------|---|
| Demografis | Perempuan dan laki – laki (diutamakan perempuan). |
| | Batasan usia 17 – 30 Tahun. |
| Geografis | Negara Indonesia |
| Psikografis | Pernah mengalami tindakan pelecehan seksual dalam bentuk verbal ataupun <i>non-verbal</i> |

Berdasarkan tabel 3.1 untuk sampling yang digunakan sebagai bahan penelitian ini, diambil sampel dari perempuan dan laki-laki dengan prioritas responden yang mengisi adalah

perempuan karena tindakan pelecehan seksual lebih sering dialami oleh perempuan [1, 2]. Selain itu, penulis menggunakan responden dengan batasan umur dari 17 hingga 30 tahun. Pada umur tersebut masyarakat sudah banyak yang menggunakan smartphone [4]. Selain itu, pada kelompok usia 17 hingga 30 tahun menjadi kelompok dengan jumlah penyintas kekerasan seksual terbanyak [1].

Penentuan jumlah responden sebagai sampel kuisioner yang peneliti gunakan adalah 30 responden (penyintas) sebagai batas minimal yang diambil pada setiap kategori yaitu pernah mengalami tindakan pelecehan seksual secara verbal atau non-verbal, karena menurut Sugiyono pada buku yang ditulisnya tahun 2017 menyatakan 30 sampai dengan 500 sampel responden menjadi ukuran yang layak dalam penelitian, yang mana jumlah tersebut ditentukan untuk sampel yang dibagi berdasarkan kategori [34]. Sedangkan pada pengambilan data melalui wawancara, diambil 10 orang responden penyintas, karena 5 menjadi jumlah minimal partisipan yang valid dalam pengambilan data kualitatif [35, 36].

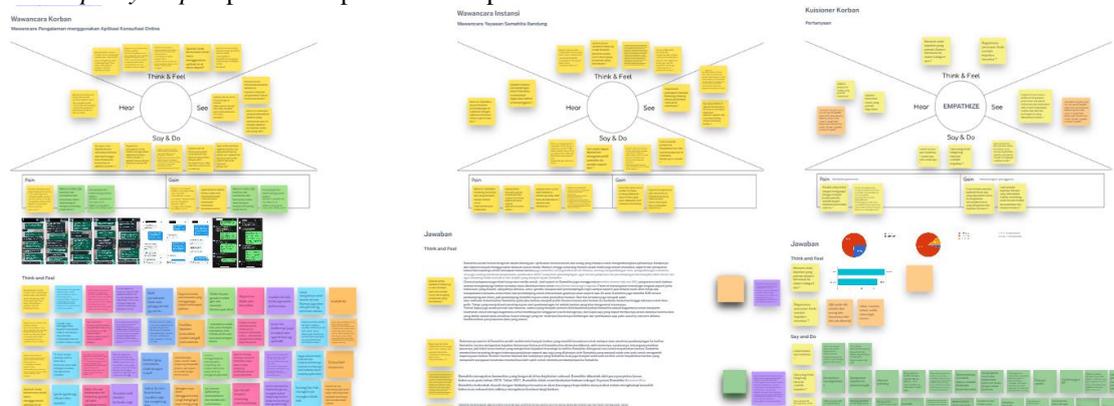
4. Implementasi dan Evaluasi

4.1 Implementasi

Setelah tujuan penelitian telah ditentukan pada bab 1 dan konsep permasalahannya sudah dipahami, maka proses implementasi ini dimulai pada tahapan empathize sebagai tahap awal dalam metode Design Thinking yang digunakan.

4.1.1 Empathize

Tahap empathize merupakan proses dalam mengetahui lebih lanjut karakteristik pengguna dan memahami perilaku pengguna yang diklasifikasikan menjadi dua klasifikasi, yaitu penyintas dan instansi sebagai peran pendampingan dan pelaporan kasus pelecehan seksual. *Empathy map* menjadi metode dalam empathize untuk mendefinisikan permasalahan lebih dalam karena dapat memudahkan proses mendapatkan *insight* atau *feedback* terkait permasalahan yang dialami penyintas setelah terjadinya pelecehan seksual pada dirinya. Selain itu, *empathy map* ini dapat menghasilkan poin-poin atau inti permasalahan dari pengguna secara detail dan lebih dekat memahami perilaku atau perasaan pengguna berdasarkan proses pendefinisian *Think & Feel*, *See*, *Hear*, *Say & Do* yang digunakan. Pada gambar 4.1 ditampilkan hasil dari empathy map. Detail dari *empathy map* dapat dilihat pada link lampiran 2.



Gambar 4. 1. Empathy Map

Selain empathy map, luaran dari tahap empathize adalah user journey. User journey dibuat untuk memudahkan pendefinisian masalah dan kebutuhan pengguna. Selain itu, user journey juga memudahkan proses untuk mendefinisikan alur penggunaan dari prototype yang dibuat. Pada gambar 4.2 ditampilkan hasil dari user journey penyintas dan gambar 4.3 ditampilkan hasil dari user journey pendamping (samahita).

| Ketika user / Maka user | Mengalami tindakan pelecehan seksual | Mencari solusi dan saran | Mencari solusi dan saran | Mengambil keputusan menindaklanjuti kasusnya | Sudah merasa pulih |
|-------------------------|--|--|---|--|---|
| | Doing | Menangis dan memilih diam untuk menutup diri | Memberanikan diri untuk bercerita dengan orang terdekat | Memberanikan diri untuk konsultasi bersama ahli (psikolog atau dokter) secara langsung atau online | Melaporkan kejadian atau pelaku ke pihak kepolisian |
| Thinking | <ul style="list-style-type: none"> Saya berharap tidak ada yang tau mengenai kejadian ini Apa yang harus dilakukan ? Jika keluar rumah apakah kondisi luar aman ? Saya ragu untuk menceritakannya ke orang lain termasuk ke keluarga Saya berharap ada tempat untuk bercerita yang aman | <ul style="list-style-type: none"> Lebih baik bercerita ke teman atau bercerita ke keluarga ? Apa perlu untuk konsultasi dengan dokter atau psikolog ? Setelah bercerita, saya berharap semua akan baik-baik saja Saya ragu untuk melaporkan kasus saya Baiknya saya melapor atau tidak ? | <ul style="list-style-type: none"> Saya harus mengingat pertanyaan tentang masalah saya Saya berharap dengan konsultasi bisa membantu lebih banyak Bagaimana pandangan orang lain jika tau saya pergi ke psikolog ? Apakah melalui konsultasi online memiliki pengalaman yang sama seperti konsultasi secara langsung ? Mana yang lebih baik ? | <ul style="list-style-type: none"> Bagaimana saya bisa melaporkan kasus saya dengan mudah ? Saya perlu bantuan untuk melaporkan kasus saya Untuk melapor, saya harus mulai darimana ? Pelaporan secara online ataupun langsung masih sama-sama membingungkan Mengapa harus ada proses verifikasi yang cukup lama untuk bisa membuat laporan secara online ? | <ul style="list-style-type: none"> Saya berharap tidak mengalaminya lagi Apakah tempat itu aman ? Saya harus lebih waspada |
| Feeling | Takut, trauma, shock, sebal, sedih, stress, jijik pada diri sendiri, malu | Bingung, malu, takut, trauma, sedih | Takut, malu, bingung | Malu, bingung, ragu, takut | Bingung, takut, was-was |

Gambar 4. 2. User Journey Penyintas

| Ketika user / Maka user | Mewadahi laporan penyintas untuk bisa pulih | Memberikan pendampingan ke penyintas | Memberikan pendampingan ke penyintas | Membantu penyintas yang membutuhkan bantuan dokter atau psikolog untuk pulih | Membantu penyintas melanjutkan ke jalur hukum | Memenuhi parameter kesuksesan pendampingan |
|-------------------------|--|--|---|---|--|--|
| | Doing | Menyediakan hotline dan form pelaporan untuk penyintas dapat melapor | Melakukan mapping kebutuhan penyintas | Melakukan pendampingan bersama dengan penyintas | Bekerja sama (berkolaborasi) dengan lembaga konsultasi | Bekerja sama (berkolaborasi) dengan lembaga hukum |
| Thinking | <ul style="list-style-type: none"> Sistem kerja hotline masih belum terstruktur Kapan muncul laporan dari penyintas ? Kita perlu membantu melindungi hak-hak penyintas Trauma penyintas membuat terhambatnya mereka mendapatkan bantuan Kasus yang terus meningkat Infrastruktur belum memadai seperti Lembaga Bantuan Hukum dan Lembaga Konseling/Psikologis belum cukup mendukung terutama yang berada di luar Jawa. | <ul style="list-style-type: none"> Penyintas tidak tau mengenai jenis kejahatan seksual apa yang mereka alami Penyintas tidak tau apakah ada orang lain yang pernah mengalami hal yang sama dan bagaimana penyintas lain bisa mendapatkan bantuan Berapa pendamping yang dibutuhkan untuk penyintas tersebut Penyintas membutuhkan konsultasi dengan dokter atau psikolog ? Apakah kasus dapat dilanjutkan ke jalur hukum ? Kita perlu membantu melindungi hak-hak penyintas | <ul style="list-style-type: none"> Langkah ini diharapkan dapat membantu penyintas untuk pulih kembali Dapat membantu penyintas untuk bisa mengontrol trumanya Dapat memberikan pemahaman mengenai jenis pelecehan yang penyintas alami Berharap dapat melindungi penyintas | <ul style="list-style-type: none"> Apa penyintas sudah merasa pulih ? Berharap bisa membantu penyintas untuk bisa kembali pulih | <ul style="list-style-type: none"> Apakah dalam kasus ini sudah cukup kuat dari segi bukti yang ada ? Jika bukti yang ada tidak terlalu kuat, maka proses ke jalur non-litigasi Kita perlu membantu melindungi hak-hak penyintas Kronologi yang diceritakan masih kurang lengkap | <ul style="list-style-type: none"> Penyintas harus bisa kembali pulih Penyintas harus bisa mengontrol traumanya Penyintas merasa aman |
| Feeling | Pedulil dengan membuka lebih banyak wadah pelaporan penyintas | Senang dapat membantu mendampingi penyintas untuk bercerita | Senang dapat membantu mendampingi penyintas untuk bercerita | Senang dapat membantu penyintas untuk bisa pulih | Senang dapat membantu penyintas untuk bisa melindungi haknya | Puas dan senang dapat membantu penyintas hingga pulih |

Gambar 4. 3. User Journey Pendamping (samahita)

Pada tahap ini, proses empathize didapatkan dari survei kuisioner dan wawancara kepada penyintas sebagai stakeholder pengguna akhir dari aplikasi dan juga instansi Samahita sebagai stakeholder pendamping dalam pendampingan mental dan pelaporan kasus pelecehan seksual.

4.1.2 Define

Tahapan selanjutnya adalah define. Tahapan ini dihasilkan berdasarkan turunan dari hasil analisis *empathy map* yang sudah dibuat sebelumnya pada tahapan *empathize*. Salah satu bentuk turunan dari *empathy map* adalah dihasilkannya user persona dengan beberapa poin penting yang ditampilkan sesuai dengan tujuan persona ini dibuat untuk menggambarkan kondisi dari pengguna secara keseluruhan menurut artikel yang ditulis oleh Rikke Friis Dam and Teo Yu Siang pada *interaction design foundation* [37]. Pada gambar 4.4 ditampilkan hasil dari User Persona penyintas dan gambar 4.5 hasil dari User Persona pendamping Samahita.

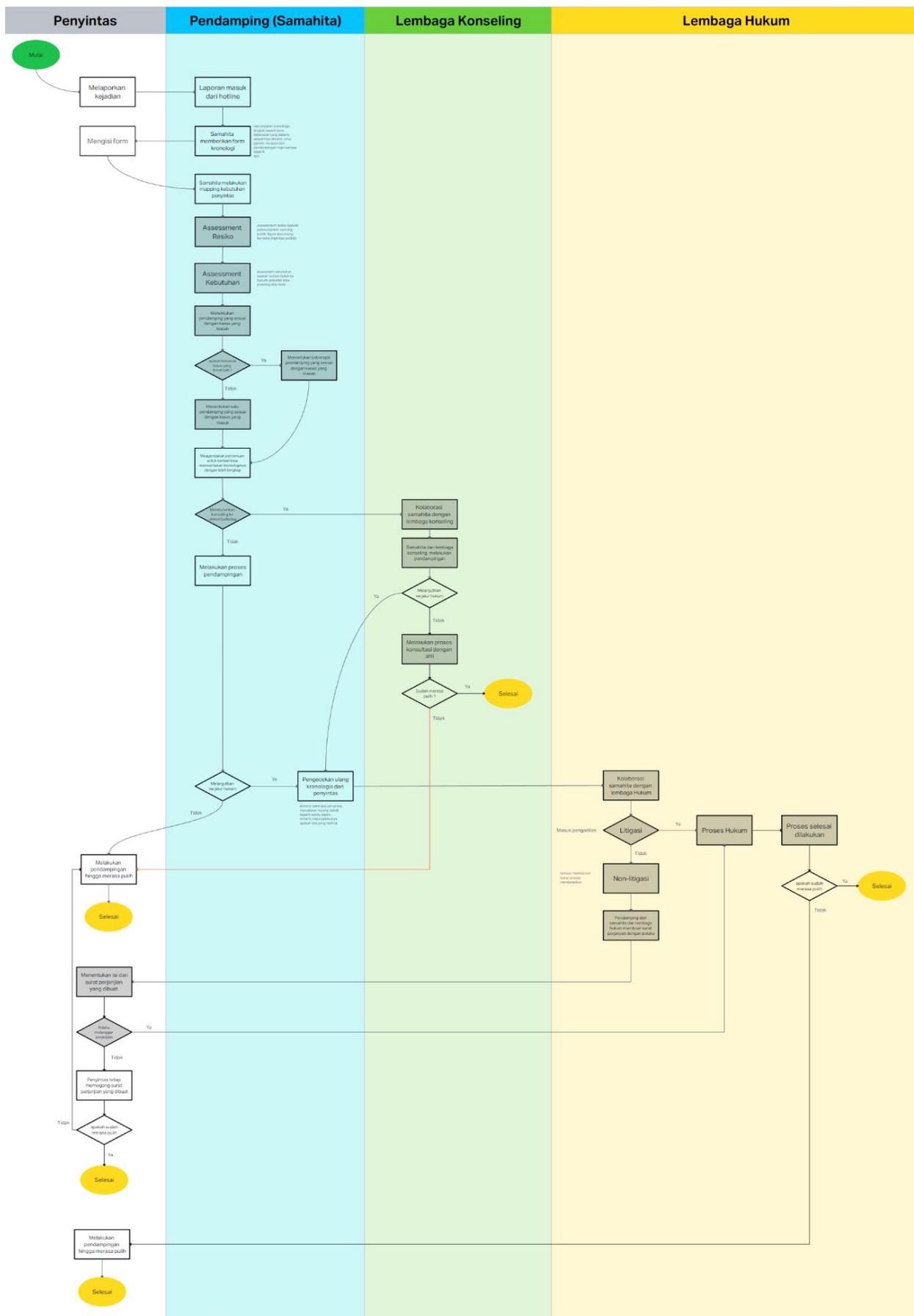
| | | |
|---|-----------------|---|
|  | Profile | Perempuan dan laki-laki dengan usia 17 – 30 Tahun yang pernah mengalami tindakan pelecehan seksual dalam bentuk verbal ataupun non-verbal |
| | Attitudes | <ul style="list-style-type: none"> Rasa trauma yang selalu muncul yang membawa dampak pada aktivitas kesehariannya Takut dan malu untuk berkonsultasi langsung ke psikolog Kurang bisa mengekspresikan diri saat konsultasi online Kesal dengan alur pelaporan yang terlalu berbelit-belit |
| | Pain Points | <ul style="list-style-type: none"> Respon lingkungan terhadap penyintas kebanyakan bukannya merangkul untuk memulihkan psikis penyintas, malah terkadang menganggapnya sebagai aib Pada pengalaman penyintas melakukan konsultasi online, pada awal chat konsultasi, dituntut untuk langsung bercerita singkat (to the point) yang membuat terkadang ada pertanyaan yang terlewat fitur form keluhan masih kurang membantu membuat sesi konseling menjadi lebih efektif Sesi konsultasi online yang terbatas hanya via chat Pada pengalaman penyintas menggunakan aplikasi pelaporan online, terlalu banyak proses verifikasi untuk membuat sebuah pelaporan Mekanisme pelaporan masih terlalu kompleks |
| Indah Putri | Needs and Goals | <ul style="list-style-type: none"> Sesi konsultasi yang dapat mengeksplorasi lebih dalam masalahnya Sistem yang dapat membantu pengguna untuk mengatur waktu saat sesi konseling berlangsung agar bisa lebih nyaman saat berkonsultasi Proses konsultasi online yang bisa lebih mengekspresikan diri Support lebih kepada penyintas seperti menyediakan lebih banyak tempat bercerita Alur pelaporan yang lebih dipermudah |

Gambar 4. 4. User Persona Penyintas

| | | |
|---|-----------------|--|
|  | Profile | Divisi pendampingan dan pelaporan kasus |
| | Attitudes | <ul style="list-style-type: none"> Peduli dengan penyintas yang mengalami pelecehan seksual Memberikan hak yang seharusnya penyintas dapatkan Pelayanan yang lebih dekat dengan penyintas |
| | Pain Points | <ul style="list-style-type: none"> Samahita merasa, karena munculnya trauma dan depresi oleh penyintas, membuat minimnya pengetahuan penyintas sehingga menghambat penyintas untuk bisa mendapatkan bantuan dan bisa pulih. Pada pengisian form laporan, penjelasan keluhan dan kronologi kejadian yang dituliskan oleh penyintas seringkali tidak lengkap dan kurang detail Cara kerja hotline yang mempunyai waktu kerja terbatas sedangkan laporan penyintas tidak menentu, kapan dan jam berapa saja laporan penyintas bisa muncul. Disisi lain pada evaluasi dari internal samahita, kendala dengan hotline adalah karena dipegang oleh individu banyak kasus yang masuk tidak terdata dengan baik. |
| Aulia Anisa | Needs and Goals | <ul style="list-style-type: none"> Sistem yang dapat memudahkan proses mengidentifikasi keluhan penyintas sebelum melakukan pendampingan, sebagai poin penyintas untuk menentukan jenis pendampingan apa yang memang diperlukan oleh penyintas. Dapat terpenuhi parameter kesuksesan dari proses pendampingan Media yang dapat mengedukasi mengenai tindakan pelecehan seksual, bantuan penanganan dan langkah pemulihan Sistem hotline yang lebih efektif dan lebih terstruktur |

Gambar 4. 5. User Persona Pendamping

Selain itu, wawancara bersama pihak pendamping dari samahita menghasilkan *flow diagram* proses bisnis dari proses pendampingan yang ditampilkan pada gambar 4.6 dibawah ini. Untuk gambar lebih jelasnya disajikan pada lampiran 3.



Gambar 4. 6. Proses bisnis pendampingan

Berdasarkan proses bisnis diatas, beberapa poin menjadi batasan penulis dalam pengerjaan penelitian ini (proses yang tidak diambil sebagai penelitian pada perancangan desain ini disimbolkan dalam kotak proses berwarna gelap). Setelah didefinisikannya User Persona setiap klasifikasi dari pengguna dan proses bisnis dari proses pendampingan di samahita, diturunkan kembali dalam bentuk Poin of View dari masing-masing klasifikasi pengguna untuk menghasilkan kebutuhan pengguna yang sebenarnya. Pada tabel 4.1 dan tabel 4.2 ditampilkan hasil dari Poin of View dari masing-masing klasifikasi pengguna.

Tabel 4. 1. Poin of View dari penyintas

| No. | Needs (User membutuhkan ...) | Insight (Karena ...) |
|-----|--|--|
| 1. | [NP1] Sistem yang dapat membantu penyintas untuk dapat mengatur durasi waktunya saat sesi konsultasi berlangsung agar penyintas nyaman saat berkonsultasi, sehingga selama sesi konsultasi dapat efektif untuk mengeksplorasi lebih dalam masalahnya | Saat memulai chat konsultasi dengan ahli (dokter dan psikolog), penyintas dituntut untuk langsung menceritakan keluhannya secara to the poin, dan dari beberapa kasus ,ada pertanyaan yang lupa atau belum sempat ditanyakan oleh penyintas |
| | | Pengguna kurang puas dengan fitur form keluhan yang disediakan di awal sebelum melakukan konsultasi online, yang mana masih kurang membantu pengguna untuk membuat sesi konselingnya menjadi efektif |
| 2. | [NP2] Proses konsultasi online yang lebih bisa mengekspresikan diri | Pengguna merasa terbatas hanya via chat, tidak semua ahli menyediakan fitur video call yang membuat beberapa pengguna tidak mengetahui adanya fitur tersebut di dalam aplikasi konsultasi onlinenya. |
| 3. | [NP3] Tindakan yang dapat mensupport kesehatan mental penyintas | Penyintas merasa kebingungan harus melakukan apa, trauma, ketakutan hingga mengganggu aktivitas kesehariannya, bingung bercerita kepada siapa dan melaporkan kepada siapa. Penyintas benar-benar merasa takut serta tidak nyaman, khawatir setiap kali berada di ruang publik |
| 4. | [NP4] Lebih banyak tempat untuk bercerita, yang mana penyintas ingin seluruh orang tahu dan paham bahwa ketakutan ketika menceritakan kejadian bukanlah hal yang berlebihan | Banyaknya orang yg tidak berfikir akan dampak yg ditimbulkan setelah melakukan tindakan tersebut, yang nyatanya timbul trauma bukan hanya pada penyintas tetapi kepada keluarga dan lingkungannya juga. Selain itu, respon lingkungan terhadap penyintas kebanyakan bukannya merangkul untuk memulihkan psikis penyintas justru terkadang menganggapnya sebagai aib. |
| | | Takut dan malu berkonsultasi ke psikolog, yang mana berdasarkan beberapa pandangan orang sekitar, pergi ke psikolog dianggap gangguan jiwa. |
| 5. | [NP5] Alur pelaporan yang lebih mudah | Dari beberapa aplikasi pelaporan yang pernah penyintas gunakan, penyintas kurang nyaman dengan sistem verifikasi akun yang dinilai tidak efektif karena terlalu memakan banyak waktu untuk melakukan sebuah pelaporan yang sifatnya urgent |
| | | Mekanisme pelaporan yang seharusnya dilakukan lebih cepat pada saat keadaan darurat namun menjadi kurang optimal |

| No. | Needs (User membutuhkan ...) | Insight (Karena ...) |
|-----|------------------------------|---|
| | | dimana prosesnya masih terlalu kompleks sehingga mengakibatkan penyintas enggan melakukan pelaporan dan juga membuat banyak masyarakat menjadi tidak tau alur pelaporannya. |

Tabel 4. 2. Poin of View dari pendamping (samahita)

| No. | Needs (User membutuhkan ...) | Insight (Karena ...) |
|-----|---|---|
| 1. | [NS1] Sistem yang dapat mengidentifikasi keluhan penyintas dengan mudah diawal sebelum melakukan pendampingan, sebagai poin penyintas untuk menentukan jenis pendampingan apa yang memang diperlukan oleh penyintas | Samahita merasa penyintas sendiri trauma, stress hingga depresi namun penyintas tidak tau apa yang sedang dialaminya, tidak tau mengenai jenis kejahatan seksual apa yang mereka alami, tidak tau apakah ada orang lain yang pernah mengalami hal yang sama dan bagaimana penyintas lain yang mengalami kekerasan yang sama dengan dia, bisa mendapatkan bantuan dan bisa pulih. |
| 2. | [NS2] Sistem yang dapat memenuhi parameter kesuksesan dari proses pendampingan | Parameter yang harus dipenuhi yaitu penyintas yang sudah bisa merasa pulih Penyintas sudah merasa ter-advokasi (sudah merasa dilindungi hak2nya) |
| 3. | [NS3] Sistem hotline yang lebih efektif dan terstruktur untuk menerima laporan dari penyintas | Cara kerja hotline yang mempunyai waktu kerja terbatas sedangkan laporan penyintas tidak menentu, kapan dan jam berapa saja laporan penyintas bisa muncul. Durasi untuk merespond bisa cukup lama, sehingga pelapor kadang harus kirim DM ke ig samahita ataupun email. Disisi lain biasanya evaluasi dari internal samahita, kendala dengan hotline adalah karena dipegang oleh individu banyak kasus yang masuk tidak terdata dengan baik. Saat penyintas ingin melanjutkan ke jalur hukum, penjelasan keluhan dan kronologi kejadian pada saat penyintas melakukan pengisian form laporan setelah menghubungi nomor hotline, seringkali tidak lengkap dan kurang detail |
| 4. | [NS4] Waktu untuk melakukan proses mapping kebutuhan penyintas dari kasusnya setelah penyintas membuat laporan agar lebih terstruktur | Pihak samahita perlu melakukan analisis kebutuhan dan resiko dari keluhan yang penyintas ceritakan untuk menentukan berapa jumlah pendamping dan siapa yang cocok untuk bisa mendampingi sesuai keluhan penyintas |

Sudut pandang pengguna diambil sesuai dengan klasifikasi yang sebelumnya sudah dipetakan yaitu dari penyintas dan instansi sebagai peran pendampingan dan pelaporan kasus. Pendefinisian *poin of view* pengguna dibutuhkan untuk menghasilkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan *insight* pengguna pada tahapan selanjutnya.

4.1.3 Ideate

Tahapan ideate merupakan turunan dari tahapan define, yang mana merupakan pendefinisian dari poin of view pengguna untuk menghasilkan solusi melalui fitur yang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan *insight* pengguna. Pada tabel 4.3 ditampilkan hasil dari Ideation.

Tabel 4. 3. Ideation dari penyintas

| No. | How Might We | Ideation | Fitur |
|-----|--|--|---|
| 1. | <p>[NP3] & [NP4] Bagaimana bisa mendesain produk yang dapat membuat user merasa lebih disupport untuk kebaikan kesehatan mentalnya ketika mengalami kejadian pelecehan seksual ?</p> | <p>Menyediakan ruang bercerita yang lebih banyak kepada penyintas seperti konsultasi dan pendampingan agar penyintas lebih mudah dan lebih leluasa disaat penyintas sedang membutuhkan saran hingga jalan keluar terbaik untuk dirinya</p> | <p>[FT1] Menu pendampingan sebagai langkah baru selain harus melakukan konsultasi ke dokter atau psikolog karena setiap masalah yang muncul pada penyintas tidak selalu harus konsultasi ke dokter atau psikolog</p> |
| | | <p>Memberikan informasi untuk penyintas dapat mengenali bentuk pelecehan seksual yang mereka alami, sehingga dapat membantu penyintas mendapatkan kata kunci untuk mencari bantuan ke orang lain</p> | <p>[FT3] Analisis jenis pelecehan yang sedang dialami berdasarkan keluhan yang penyintas ceritakan</p> |
| | | <p>Menyediakan informasi daerah aman yang dapat membantu penyintas menjalani aktivitasnya untuk memberikan ketenangan selama berada di luar rumah</p> | <p>[FT4] Menu untuk menampilkan daerah rawan pelecehan seksual berdasarkan laporan yang ada</p> |
| | | <p>Menambahkan informasi semacam artikel yang dapat dibaca pengguna sehingga mengedukasi melalui konten berupa video atau bacaan teks yang disediakan.</p> | <p>[FT4.1] Menu pelaporan daerah rawan kasus pelecehan seksual</p> <p>[FT6] Menu Artikel yang bukan berisi mengenai berita-berita kasus pelecehan seksual namun informasi sebagai pengetahuan tambahan untuk kebaikan penyintas</p> |
| 2. | <p>[NP1] & [NP2] Bagaimana bisa mendesain produk yang membuat user merasa nyaman dan lebih leluasa (rileks) ketika mereka melakukan konsultasi secara online ?</p> | <p>Menambahkan fitur video call pada lobi chat penyintas agar penyintas bisa lebih mengekspresikan dirinya dari masalah yang sedang dialaminya.</p> | <p>[FT5] Video call pada lobi chat proses pendampingan dan pada saat membutuhkan konsultasi juga</p> |
| | | <p>Menambahkan beberapa pertanyaan pada form keluhan sebelum melakukan konsultasi di dalam lobby chat sehingga dapat membuat waktu konsultasi lebih efisien.</p> | <p>[FT1.1] Form keluhan dengan spesifikasi yang jelas</p> |
| | | <p>Menambahkan fitur video call di lobi chat pendamping untuk</p> | <p>[FTA4] Video call pada lobi chat proses pendampingan</p> |

| No. | How Might We | Ideation | Fitur |
|-----|--|--|---|
| | | menghubungkan penyintas yang ingin melakukan pendampingan secara tatap muka <i>online</i> | |
| 3. | [NP5] Bagaimana bisa mendesain produk yang membuat user merasa lebih mudah ketika mereka membuat/melakukan pelaporan kasus pelecehan seksual secara online ? | Menyediakan menu "pelaporan" berupa form kronologi dengan pertanyaan yang lebih detail dan lengkap untuk dapat mencakup seluruh data dalam satu kali verifikasi otomatis | [FT2] Menu Pelaporan kasus pelecehan seksual dalam satu kali verifikasi data diri pelapor menggunakan form pelaporan dengan spesifikasi pertanyaan yang lebih jelas |
| | | Menyediakan layanan yang dapat membantu mempercepat proses pelaporan | [FT2] Pelaporan kasus pelecehan seksual dengan didampingi oleh pendamping agar proses pelaporan bisa lebih cepat |
| | | Menyediakan media informasi yang bisa memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah untuk mendapatkan bantuan penanganan dari tindakan pelecehan seksual | [FT6] Menu Artikel yang dapat memberikan informasi mengenai kontak komunitas daerah yang bisa membantu penyintas menangani kasusnya |
| | | Menyediakan fitur login tanpa proses pembuatan akun yang memakan banyak waktu | [FT8] Menu login hanya menggunakan verifikasi nomor hp |

Tabel 4. 4. Ideation dari pendamping (samahita)

| No. | How Might We | Ideation | Fitur |
|-----|---|---|---|
| 1. | [NS1] Bagaimana bisa mendesain produk yang bisa mengidentifikasi keluhan penyintas dengan jenis pelecehan seksual yang mereka alami ? sehingga memudahkan pendamping untuk menganalisis kebutuhan penyintas | Memberikan informasi pop up pada awal tampilan mengenai jenis-jenis kejahatan seksual | [FT3.1] Muncul pop up berisi informasi jenis-jenis kejahatan seksual yang langsung bisa dibaca pengguna saat membuka aplikasi |
| | | Menyediakan sistem yang dapat merangkum dan menyesuaikan keluhan penyintas sehingga menghasilkan jenis kekerasan seksual yang sedang dialami oleh penyintas | [FT3] Menu analisis keluhan penyintas yang dapat mendefinisikan jenis kekerasan seksual yang sedang dialami penyintas |
| 2. | [NS3] Bagaimana bisa mendesain sistem pelaporan yang lebih efektif dan terstruktur ? | Menyediakan halaman riwayat aktivitas dengan keterangan yang telah atau sedang dilakukan | [FT7] Menu Riwayat yang mencakup pendampingan dan pelaporan dengan status keterangan proses dan tanggal aktivitas |
| | | Menyediakan form pelaporan dengan pertanyaan yang lebih lengkap dan detail untuk memudahkan saat | [FT2] Menu Pelaporan kasus pelecehan seksual dengan form pelaporan yang spesifikasi |

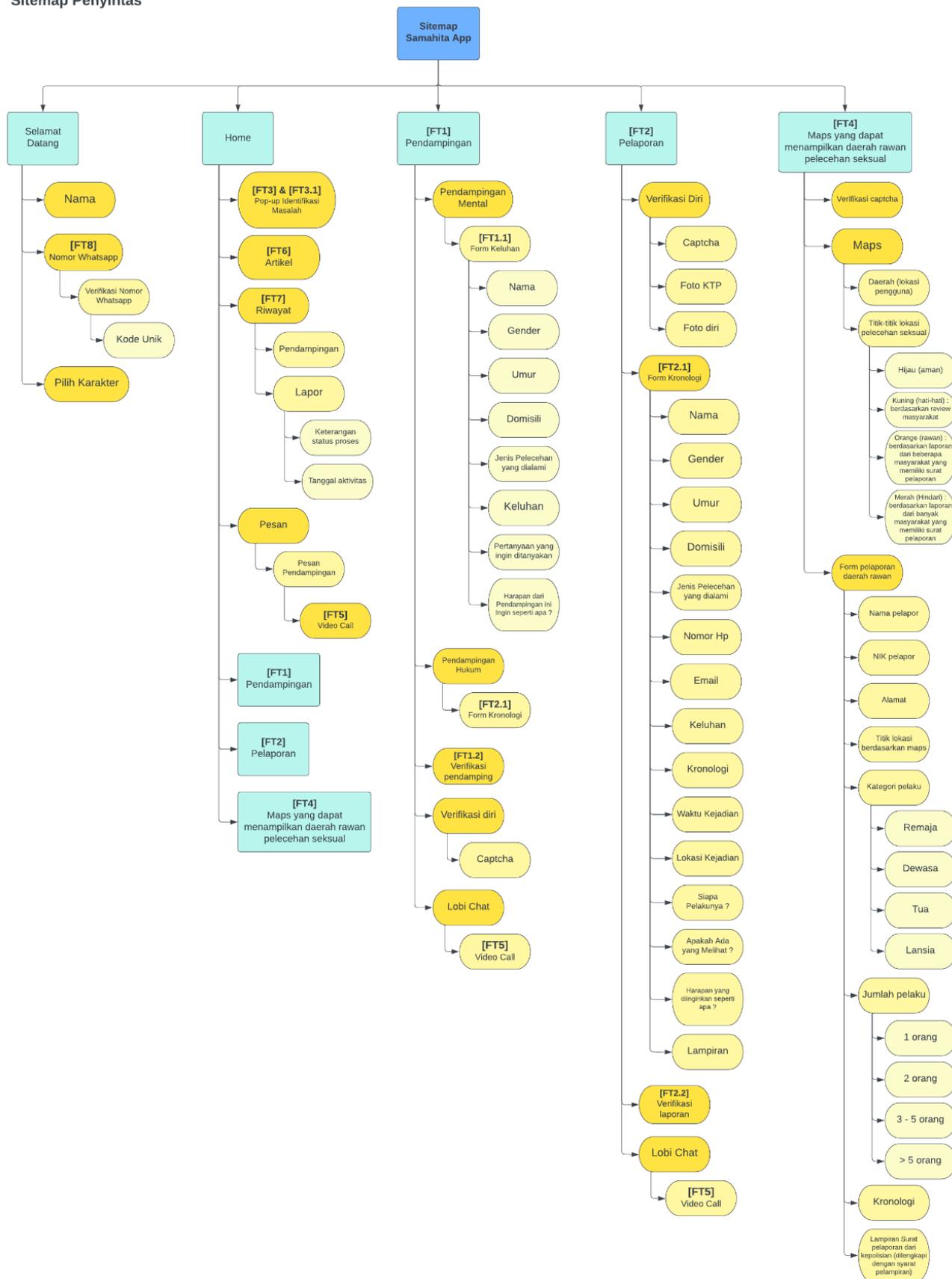
| No. | How Might We | Ideation | Fitur |
|-----|---|--|--|
| | | pendamping melanjutkan laporan kasus penyintas ke lembaga hukum | pertanyaannya yang lebih jelas sehingga memudahkan pendamping dalam identifikasi solusi dan jika dibutuhkan saat kasus akan menempuh jalur hukum |
| | | Menyediakan halaman riwayat pada admin untuk merekap seluruh aktivitas pelaporan dan pendampingan | [FTA1] Halaman Riwayat yang dilengkapi dengan detail aktivitas pelaporan dan pendampingan |
| | | Menyediakan opsi akhiri chat pada admin (pendamping) dengan klien agar pesan pendampingan baru tidak tenggelam | [FTA5] Opsi akhiri chat untuk memprioritaskan pendampingan yang masih berjalan |
| 3. | [NS2] Bagaimana bisa mendesain produk yang membuat parameter samahita terpenuhi dalam konteks melindungi hak-hak penyintas ketika mereka mengalami kejadian pelecehan seksual ? | Menyediakan menu pelaporan berupa form keluhan dengan pertanyaan yang lebih detail dan lengkap | [FT2] Menu Pelaporan kasus pelecehan seksual dengan form pelaporan yang spesifikasi pertanyaannya yang lebih jelas sehingga memudahkan pendamping dalam identifikasi solusi dan jika dibutuhkan saat kasus akan menempuh jalur hukum |
| | | Memberikan form kronologi yang lebih lengkap dan sudah secara otomatis memproses verifikasi data diri penyintas berdasarkan identitas penyintas yang digunakan | [FT2.1] Form kronologi yang dapat menganalisis data diri dengan lebih cepat berdasarkan kartu identitas yang digunakan untuk pelaporan |
| | | Menyediakan menu penerimaan laporan dan pendampingan untuk pendamping bisa melakukan pendampingan | [FTA2] Menu notifikasi laporan masuk dan permintaan pendampingan untuk penyintas yang melapor |
| 4. | [NS2] Bagaimana bisa mendesain produk yang membuat parameter samahita terpenuhi dalam konteks penyintas bisa merasa lebih baik (pulih) ketika mereka mengalami kejadian pelecehan seksual ? | Menyediakan ruang yang membuat penyintas merasa ditemani atau didampingi selama keterpurukannya hingga dapat membuat mental penyintas pulih (lebih baik) | [FT1] Menu pendampingan yang dapat memfasilitasi pendamping dalam membantu penyintas hingga pulih |
| | | Menyediakan ruang pendampingan untuk penyintas bisa bercerita | [FT1] Menu pendampingan untuk memberikan ruang pendamping bisa |

| No. | How Might We | Ideation | Fitur |
|-----|---|--|---|
| | | dengan nyaman dan lebih leluasa | membantu penyintas hingga pulih |
| | | Menyediakan menu penerimaan laporan dan pendampingan untuk pendamping bisa melakukan pendampingan | [FTA2] Menu notifikasi laporan masuk dan permintaan pendampingan untuk penyintas yang melapor |
| 5 | [NS4] Bagaimana bisa mendesain produk untuk pendamping bisa melakukan analisis kebutuhan berdasarkan form keluhan dan kronologi penyintas ? | Memberikan jeda setelah penyintas mengirim form keluhan untuk memaksimalkan pendamping melakukan analisis kebutuhan penyintas | [FT1.2] Verifikasi keluhan untuk pendamping melakukan analisis kebutuhan penyintas |
| | | Memberikan jeda setelah penyintas mengirim form kronologi untuk memaksimalkan pendamping melakukan analisis kebutuhan penyintas | [FT2.2] Verifikasi keluhan untuk pendamping melakukan analisis kebutuhan penyintas |
| | | Menyediakan halaman untuk menampilkan form keluhan atau kronologi penyintas pada admin (pendamping) sebelum melakukan pendampingan | [FTA3] Menampilkan form keluhan atau kronologi yang sudah penyintas isi untuk dapat dianalisis kebutuhannya |

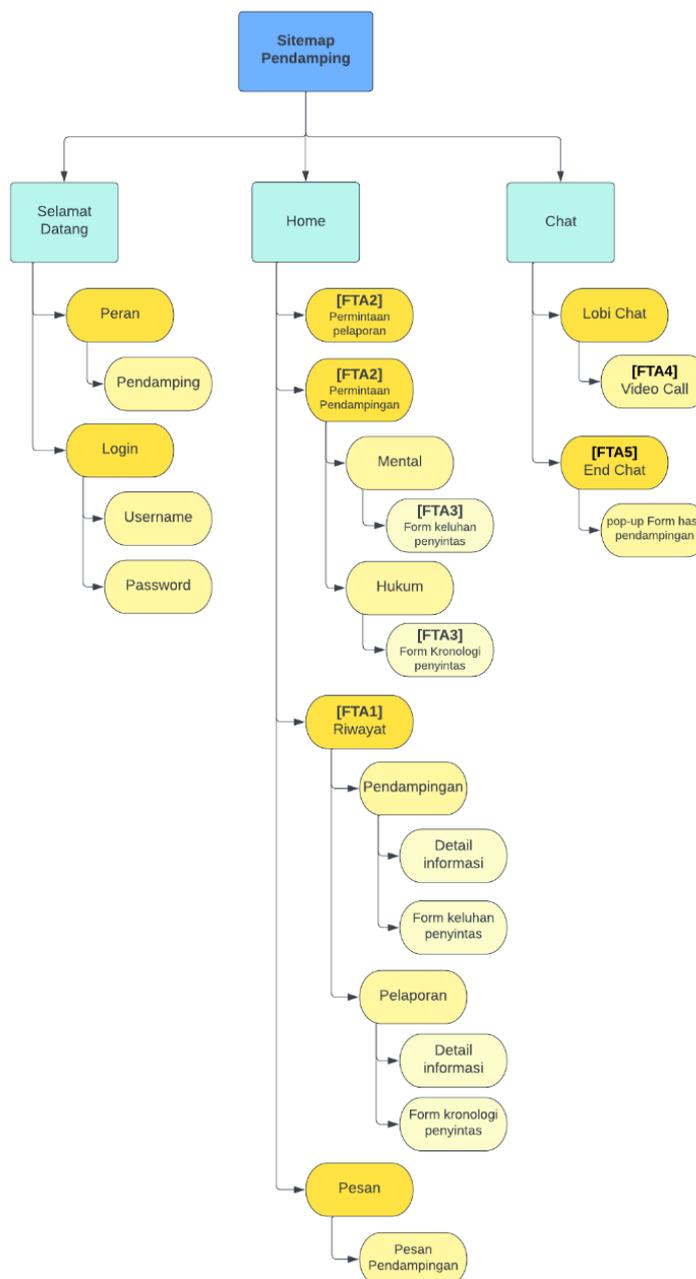
Pendefinisian “*How Might We*” pada proses ideation, diklasifikasikan sesuai dengan batasan awal dari stakeholder yang menjadi penelitian ini yaitu dipetakan dari sudut pandang penyintas dan instansi sebagai peran pendampingan dan pelaporan kasus.

Setelah proses pendefinisian fitur selesai pada tahap *ideation*, maka selanjutnya menyusun komponen yang dibutuhkan berdasarkan fitur yang sudah diperoleh dari tahap *ideation*. Hal ini dilakukan sebelum melakukan desain *prototype* karena site map dibutuhkan sebagai acuan saat proses desain *prototype*. Pada gambar 4.7 ditampilkan hasil dari Site Map penyintas sebagai pengguna akhir, untuk lebih detailnya dapat dilihat pada lampiran 4. Pada gambar 4.8 ditampilkan hasil dari Site Map admin (pendamping).

Sitemap Penyintas

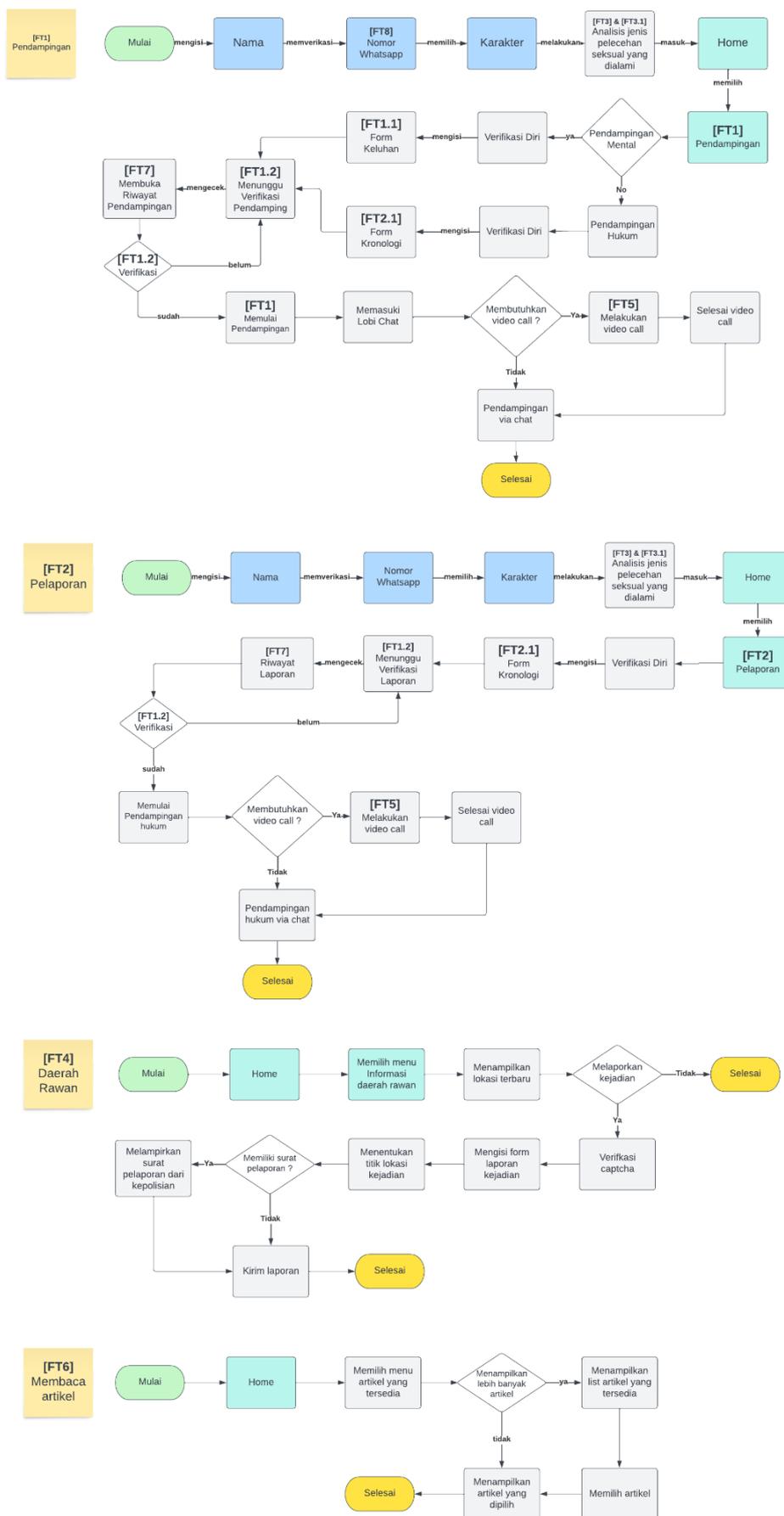


Gambar 4. 7. Sitemap Penyintas (pengguna akhir)

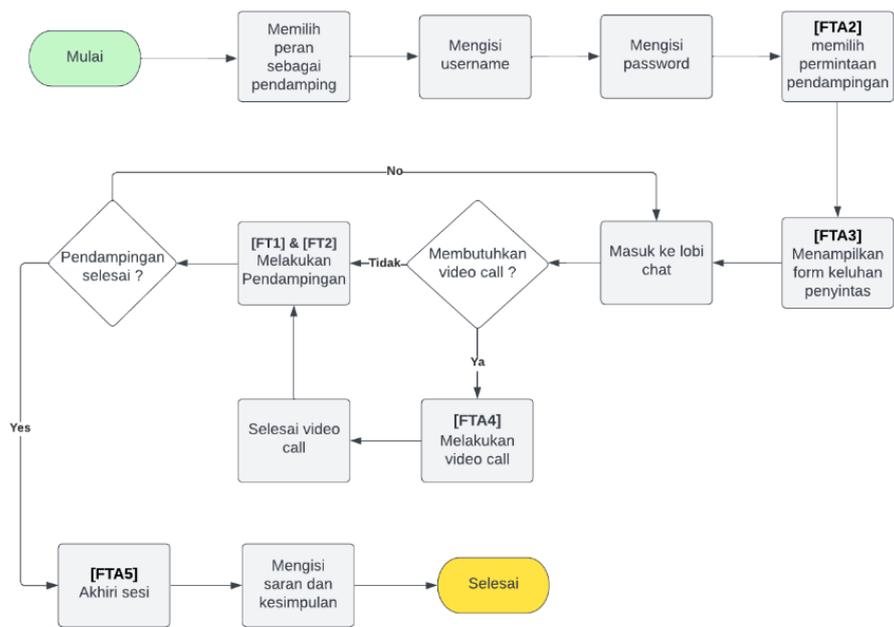


Gambar 4. 8. Sitemap pendamping

Tahap selanjutnya yang juga menjadi tahap akhir dari proses *ideate* adalah mendefinisikan *user flow* berdasarkan site map yang telah dibuat, yang mana *user flow* juga menjadi acuan dalam proses desain *prototype* untuk alur dari setiap fitur bekerja saat user menggunakan aplikasinya. Pada gambar 4.9 ditampilkan hasil dari *user flow* penyintas sebagai pengguna akhir. Pada gambar 4.10 ditampilkan hasil dari *user flow* pendamping.



Gambar 4. 9. User Flow Penyintas (pengguna akhir)



Gambar 4. 10. User Flow pendamping

Seluruh rangkaian ideate diproses untuk menghasilkan *prototype wireframe* dan *high fidelity* hingga menghasilkan prototype akhir yang sudah terkonfigurasi seluruh alurnya.

4.1.4 Prototype

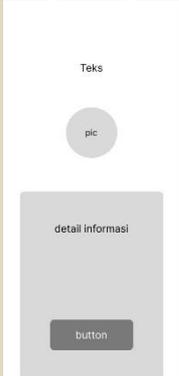
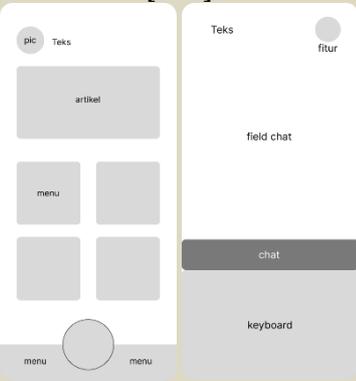
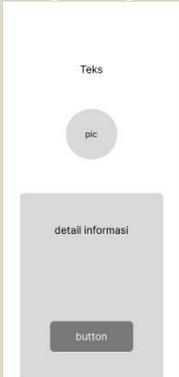
Pada tahapan ini, desain prototype mulai dibuat dengan mengacu pada site map dan *user flow*nya.

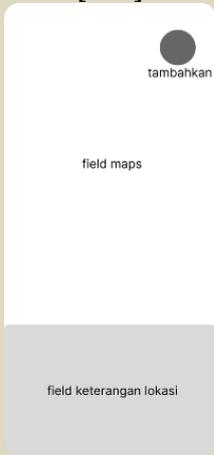
4.1.4.1. Wireframe

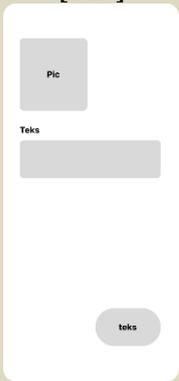
Tahap awal dalam mendesain sebuah *prototype* adalah membuat sebuah *wireframe* atau kerangka desain yang menggambarkan plotingan dari setiap frame (mengesampingkan bentuk dan warna) dengan komponen apa saja yang dibutuhkan, mengacu pada site map pada tahap ideate. Pada tabel 4.5 ditampilkan hasil dari Wireframe penyintas yang sudah disusun. Pada tabel 4.6 ditampilkan hasil dari Wireframe pendamping yang sudah disusun.

Tabel 4. 5. Tampilan *wireframe* penyintas

| Fitur | Tampilan Wireframe | |
|--|---------------------|-----------------------|
| <p>[FT1] Pendampingan [FT1.1] Form Keluhan</p> | <p>[FT1]</p> | <p>[FT1.1]</p> |

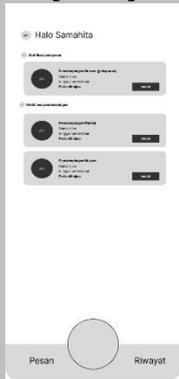
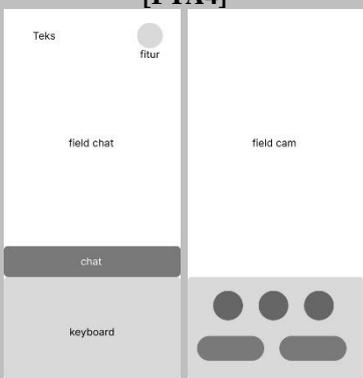
| Fitur | Tampilan Wireframe |
|---|---|
| <p>[FT1.2] Verifikasi pendampingan</p> | <p style="text-align: center;">[FT1.2]</p>  |
| <p>[FT2] Pelaporan [FT2.1] Form kronologi</p> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>[FT2]</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>[FT2.1]</p>  </div> </div> |
| <p>[FT2.2] Verifikasi pelaporan</p> | <p style="text-align: center;">[FT2.2]</p>  |
| <p>[FT3] Analisis jenis pelecehan yang sedang dialami [FT3.1] Pop-up berisi informasi jenis-jenis kejahatan seksual</p> | <p style="text-align: center;">[FT3] & [FT3.1]</p> |

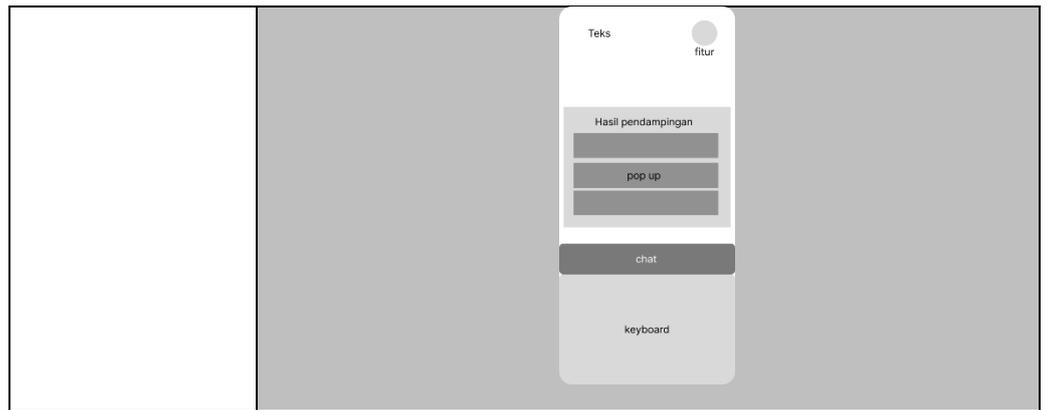
| Fitur | Tampilan Wireframe |
|--|--|
| |  |
| <p>[FT4] Daerah rawan pelecehan seksual [FT4.1] Form pelaporan daerah rawan</p> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="817 772 1031 1227"> <p>[FT4]</p>  </div> <div data-bbox="1209 772 1423 1214"> <p>[FT4.1]</p>  </div> </div> |
| <p>[FT5] Video call</p> | <p>[FT5]</p>  |
| <p>[FT6] Artikel</p> | <p>[FT6]</p> |

| Fitur | Tampilan Wireframe |
|---------------|---|
| |  |
| [FT7] Riwayat |  |
| [FT8] Login |  |

Tabel 4. 6. Tampilan *wireframe* pendamping

| Fitur | Tampilan Wireframe |
|------------------------|--------------------|
| [FTA1] Halaman Riwayat | [FTA1] |

| | |
|---|--|
| |  |
| <p>[FTA2] Menu notifikasi laporan masuk untuk memulai pendampingan</p> | <p>[FTA2]</p>  |
| <p>[FTA3] Menampilkan form keluhan atau kronologi penyintas</p> | <p>[FTA3]</p>  |
| <p>[FTA4] Video call</p> | <p>[FTA4]</p>  |
| <p>[FTA5] Opsi akhiri chat</p> | <p>[FTA5]</p> |



4.1.4.2. Panduan *style* desain

Sebelum melanjutkan *wireframe* ke dalam desain yang lebih kompleks (*high fidelity*), perlu mendefinisikan terlebih dahulu mengenai pemilihan warna dan font yang cocok dengan tema aplikasi yang diangkat. Oleh karena itu, berikut ini dijelaskan alasan pemilihan warna dan font yang digunakan.

a. Skema warna

Unsur warna dalam desain antarmuka merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan nilai keindahan dan karakteristik pada sebuah desain *user interface*. Pemilihan warna "Biru" dalam perancangan *user interface* aplikasi kesehatan mental dan pelaporan kasus pelecehan seksual. Warna ini menjadi warna primer (utama) pada desain aplikasi ini, karena menurut psikologi, warna biru melambangkan ketenangan, kedamaian, keamanan dan kestabilan juga keandalan. Warna biru juga memberikan kesan terpercaya dan juga merupakan warna yang masih dapat dikenali dengan cukup mudah oleh penyintas buta warna. Warna biru dipadukan dengan warna dasar putih untuk memenuhi unsur kejelasan dalam desain yang disusun karena dapat memberikan kesan yang sehat dan steril. Pada gambar 4.11 ditampilkan warna yang digunakan pada desain aplikasi samahita app.



Gambar 4. 11 Warna yang digunakan untuk desain samahita app

Selain itu, ada warna pendukung yang digunakan pada desain samahita app yaitu kuning, oranye, dan merah sebagai penanda tingkatan informasi daerah rawan kasus pelecehan seksual dan juga sebagai pembeda dari fitur pendampingan yang ditampilkan.

b. Tipografi

Font utama yang digunakan dalam desain aplikasi ini adalah poppins, karena font tersebut memiliki karakteristik keterbacaan yang baik, seimbang, memiliki berbagai tipe ketebalan yang berbeda, dan memiliki kesan yang tidak terlalu formal sehingga tetap menarik dilihat dan mudah dibaca oleh pengguna. Pada gambar 4.12 dan 4.13 ditampilkan bentuk dari font poppins dan roboto.



Gambar 4. 12. Font poppins

Roboto Thin & *Thin Oblique*
 Roboto Light & *Light Oblique*
 Roboto Regular & *Oblique*
Roboto Medium & *Medium Oblique*
Roboto Bold & *Bold Oblique*
Roboto Black & *Black Oblique*
 Roboto Condensed & *Condensed Oblique*
Roboto Bold Condensed & *Bold Condensed Oblique*
 Gambar 4. 13. Font roboto

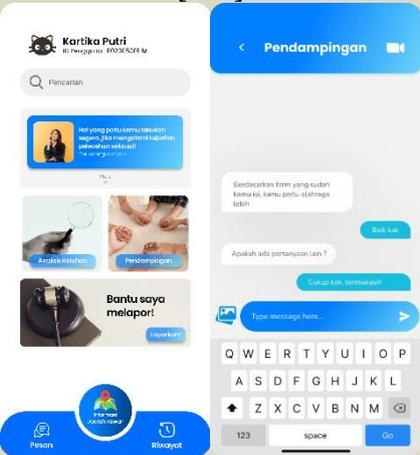
Selain itu, sebagai font pendukung yang digunakan pada bagian form keluhan dan form kronologi, font roboto dipilih untuk memberikan kesan yang tegas, tegak dan formal.

4.1.4.3. *High Fidelity*

Proses setelah *wireframe* dibuat adalah membuat desain akhir dengan bentuk dan warna yang sudah ditentukan, mengacu pada *wireframe* yang sebelumnya telah dibuat dan user flow sebagai rangkaian alur setiap fitur bekerja. Pada tabel 4.8 ditampilkan hasil dari *high fidelity* penyintas yang sudah disusun berdasarkan *wireframe*. Pada tabel 4.9 ditampilkan hasil dari *high fidelity* pendamping yang sudah disusun berdasarkan *wireframe*.

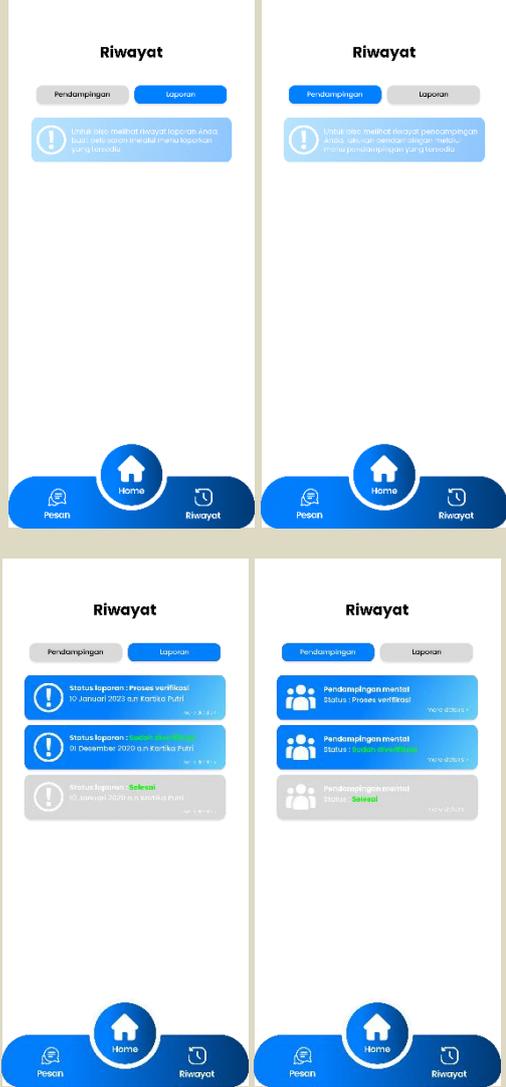
Tabel 4. 8 Tampilan *high fidelity* pengguna

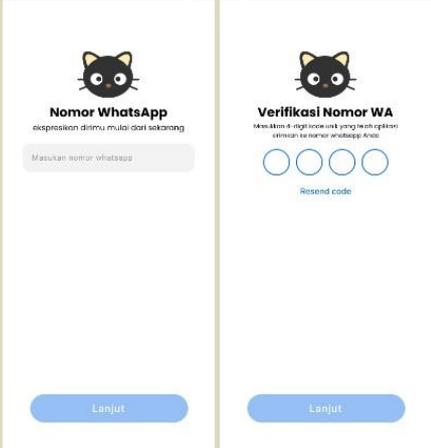
| Fitur | Tampilan High fidelity | |
|---|---|--|
| <p>[FT1] Pendampingan [FT1.1] Form Keluhan</p> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="778 1249 986 1704"> <p>[FT1]</p> </div> <div data-bbox="995 1249 1203 1704"> </div> <div data-bbox="1273 965 1474 1599"> <p>[FT1.1]</p> </div> </div> | |

| Fitur | Tampilan High fidelity | |
|---|---|--|
| <p>[FT1.2] Verifikasi pendampingan</p> | <p style="text-align: center;">[FT1.2]</p>  | |
| <p>[FT2] Pelaporan [FT2.1] Form kronologi</p> | <p style="text-align: center;">[FT2]</p>  | <p style="text-align: center;">[FT2.1]</p>  |

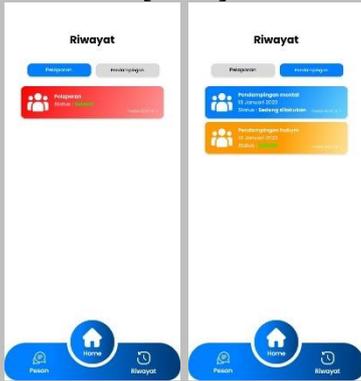
| Fitur | Tampilan High fidelity | |
|---|--|--|
| <p>[FT2.2] Verifikasi pelaporan</p> |  | |
| <p>[FT3] Analisis jenis pelecehan yang sedang dialami [FT3.1] Pop-up berisi informasi jenis-jenis kejahatan seksual</p> |  |  |
| <p>[FT4] Daerah rawan pelecehan seksual [FT4.1] Form pelaporan daerah rawan</p> |  | <p>[FT4.1]</p> |

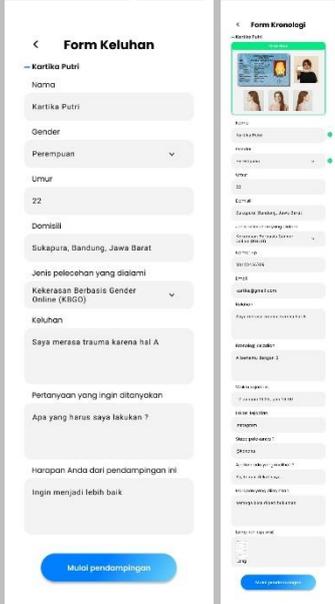
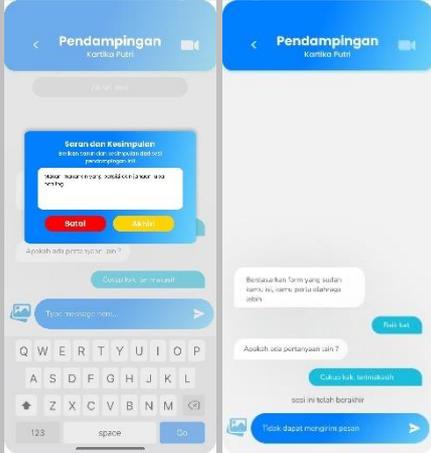
| Fitur | Tampilan High fidelity | |
|-------------------------|--|--|
| |  | |
| <p>[FT5] Video call</p> | <p>[FT5]</p>  | |

| Fitur | Tampilan High fidelity |
|----------------------|--|
| <p>[FT6] Artikel</p> | <p>[FT6]</p>  |
| <p>[FT7] Riwayat</p> | <p>[FT7]</p>  |

| Fitur | Tampilan High fidelity |
|-------------|--|
| [FT8] Login | <p style="text-align: center;">[FT8]</p>  |

Tabel 4. 9. Tampilan *high fidelity* pendamping

| Fitur | Tampilan High fidelity |
|---|--|
| [FTA1] Halaman Riwayat | <p style="text-align: center;">[FTA1]</p>  |
| [FTA2] Menu notifikasi laporan masuk untuk memulai pendampingan | <p style="text-align: center;">[FTA2]</p>  |

| Fitur | Tampilan High fidelity |
|--|--|
| <p>[FTA3] Menampilkan form keluhan atau kronologi penyintas</p> | <p>[FTA3]</p>  |
| <p>[FTA4] Video call</p> | <p>[FTA4]</p>  |
| <p>[FTA5] Opsi akhiri chat</p> | <p>[FTA5]</p>  |

Prototype tampilan penyintas dan pendamping disajikan lebih jelas dan lengkap pada lampiran 5.

4.1.5 Testing

Tahap akhir dalam metode design thinking adalah proses *testing* atau pengujian. Pengujian desain high fidelity yang sudah dibuat, dilakukan menggunakan user testing melalui maze app sebagai evaluasi fungsionalitas dari desain yang telah dibuat, dan digunakan juga metode UEQ sebagai evaluasi hasil pengujian. Kedua pengujian tersebut menentukan kriteria dari kebutuhan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Pada tabel 4.11 ditampilkan *test case* pengguna akhir untuk user testing menggunakan maze app. Pada tabel 4.12 ditampilkan *test case* pendamping (admin) untuk user testing menggunakan maze app.

Tabel 4. 11. Deskripsi test case pengguna akhri pada pengujian user testing

| Kode | Test Case | Fitur yang diuji |
|--------|---|--------------------------------|
| [TC1] | Menyelesaikan alur dari "Pembuatan Akun" sebagai tahap awal penggunaan aplikasi | [FT8] |
| [TC2] | Menyelesaikan alur dari "Identifikasi Masalah" sebagai tahap selanjutnya | [FT3] & [FT3.1] |
| [TC3] | Mulai untuk melakukan "Pendampingan" hingga melakukan video call dengan pendamping | [FT1], [FT1.1], [FT1.2], [FT5] |
| [TC4] | Mulai untuk membuat pelaporan dengan "Laporkan" hingga proses chat dengan pendamping | [FT2], [FT2.1], [FT2.2] |
| [TC5] | Menyelesaikan alur "Melihat Bacaan Artikel" sebagai unsur pendukung dalam pengetahuan penyintas untuk kebaikan kesehatan mentalnya | [FT6] |
| [TC6] | Mencari informasi "Petunjuk" dalam form keluhan atau form kronologi sebelum memulai proses pendampingan untuk mengetahui "Jenis Pelecehan yang Dialami" | [FT1.1] & [FT2.1] |
| [TC7] | Melihat "Daerah Rawan" terjadinya kejahatan seksual melalui fitur maps | [FT4] |
| [TC8] | Membuat "Laporan Kejadian" (review) mengenai lokasi terjadinya kejahatan seksual | [FT4.1] |
| [TC9] | Menyelesaikan alur "Melihat Riwayat" sebagai arsip aktivitas pengguna selama proses pendampingan dan pelaporan | [FT1], [FT2], [FT7] |
| [TC10] | Menyelesaikan alur "Melihat Pesan Pendampingan" sebagai arsip aktivitas pengguna selama proses pendampingan dan pelaporan | [FT1] & [FT2] |

Tabel 4. 12. Deskripsi test case pendamping (admin) pada pengujian user testing

| Kode | Test Case | Fitur yang diuji |
|--------|--|------------------------|
| [TCA1] | Menyelesaikan alur dari "Login" sebagai tahap awal penggunaan aplikasi admin | Registrasi awal |
| [TCA2] | Mencoba memulai "Analisis Keluhan" sebagai tahap awal melakukan pendampingan kepada penyintas hingga dapat melakukan video call bersama klien | [FTA2], [FTA3], [FTA4] |
| [TCA3] | Mencoba memulai "Analisis Kronologi" sebagai tahap awal melakukan pendampingan hukum bersama penyintas hingga dapat melakukan video call bersama klien | [FTA2], [FTA3], [FTA4] |
| [TCA4] | Menyelesaikan alur "Akhiri Sesi" sebagai penutup sesi pendampingan | [FTA5] |
| [TCA5] | Menyelesaikan alur "Melihat Riwayat" sebagai arsip aktivitas pendampingan dan pelaporan yang telah dilakukan | [FTA1] |
| [TCA6] | Menyelesaikan alur "Melihat Pesan" sebagai arsip aktivitas pendampingan dan pelaporan yang telah dilakukan | [FTA2] |

Setelah pengujian user testing telah dilakukan oleh pengguna pada maze app dengan *test case* yang sudah ditentukan. Langkah selanjutnya, pengguna melanjutkan proses evaluasi (penilaian) pada google form yang telah disediakan dengan beberapa pertanyaan yang disesuaikan dengan

metode UEQ yang digunakan, merujuk pada kriteria pertanyaan UEQ yang ditampilkan pada gambar 4.14 dibawah ini.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----|
| menyusahkan | <input type="radio"/> | menyenangkan | 1 |
| tak dapat dipahami | <input type="radio"/> | dapat dipahami | 2 |
| kreatif | <input type="radio"/> | monoton | 3 |
| mudah dipelajari | <input type="radio"/> | sulit dipelajari | 4 |
| bermanfaat | <input type="radio"/> | kurang bermanfaat | 5 |
| membosankan | <input type="radio"/> | mengasyikkan | 6 |
| tidak menarik | <input type="radio"/> | menarik | 7 |
| tak dapat diprediksi | <input type="radio"/> | dapat diprediksi | 8 |
| cepat | <input type="radio"/> | lambat | 9 |
| berdaya cipta | <input type="radio"/> | konvensional | 10 |
| menghalangi | <input type="radio"/> | mendukung | 11 |
| baik | <input type="radio"/> | buruk | 12 |
| rumit | <input type="radio"/> | sederhana | 13 |
| tidak disukai | <input type="radio"/> | menggembirakan | 14 |
| lazim | <input type="radio"/> | terdepan | 15 |
| tidak nyaman | <input type="radio"/> | nyaman | 16 |
| aman | <input type="radio"/> | tidak aman | 17 |
| memotivasi | <input type="radio"/> | tidak memotivasi | 18 |
| memenuhi ekspektasi | <input type="radio"/> | tidak memenuhi ekspektasi | 19 |
| tidak efisien | <input type="radio"/> | efisien | 20 |
| jelas | <input type="radio"/> | membingungkan | 21 |
| tidak praktis | <input type="radio"/> | praktis | 22 |
| terorganisasi | <input type="radio"/> | berantakan | 23 |
| atraktif | <input type="radio"/> | tidak atraktif | 24 |
| ramah pengguna | <input type="radio"/> | tidak ramah pengguna | 25 |
| konservatif | <input type="radio"/> | inovatif | 26 |

Gambar 4. 14. Poin evaluasi perhitungan UEQ testing

Poin evaluasi yang telah dihasilkan, kemudian dilakukan pengolahan data dan analisis data pengujian, sehingga penulis dapat menyimpulkan solusi dari permasalahan yang diangkat.

4.2 Evaluasi

4.2.1. Hasil Pengujian

Hasil dari kedua pengujian ini diperoleh berdasarkan 21 responden yang mewakili sebagai penyintas dan 21 responden yang mewakili pendamping dari samahita. Jumlah responden ditentukan menyesuaikan pada beberapa referensi yang dijelaskan pada bab 3 poin 3.1.6.

4.2.1.1. User testing

Pengujian pertama dilakukan menggunakan maze app dengan metode user testing untuk menilai fungsionalitas desain yang telah dibuat. Dihilangkan nilai keseluruhan berdasarkan rata-rata *usability score* yang didapatkan pada tampilan penyintas yaitu 94 poin. Detail poin user testing menggunakan maze app ditampilkan pada tabel 4.13.

Tabel 4. 13. Hasil pengujian user testing tampilan penyintas

| Kode | Total tester | Direct success | Missclick rate | Average duration | Usability Score | Fitur yang diuji |
|--------|--------------|----------------|----------------|------------------|-----------------|---------------------------------------|
| [TC1] | 42 | 100% | 12,3% | 24,9s | 97 | [FT8] |
| [TC2] | 42 | 100% | 7,7% | 6,2s | 96 | [FT3] & [FT3.1] |
| [TC3] | 39 | 84,6% | 13,9% | 33,2s | 89 | [FT1], [FT1.1], [FT1.2], [FT5], [FT7] |
| [TC4] | 39 | 87,2% | 5,7% | 30,8s | 92 | [FT2], [FT2.1], [FT2.2], [FT7] |
| [TC5] | 39 | 89,7% | 11,3% | 9,4s | 92 | [FT6] |
| [TC6] | 38 | 89,5% | 34% | 30,2s | 90 | [FT1.1] & [FT2.1] |
| [TC7] | 38 | 97,4% | 8,9% | 6,9s | 97 | [FT4] |
| [TC8] | 38 | 94,7% | 10,5% | 15,4s | 95 | [FT4.1] |
| [TC9] | 38 | 86,8% | 10,2% | 11s | 91 | [FT1], [FT2], [FT7] |
| [TC10] | 38 | 97,4% | 9,4% | 8s | 97 | [FT1] & [FT2] |

Pengujian pendamping (admin) juga dilakukan menggunakan maze app dengan metode user testing untuk menilai fungsionalitas desain yang telah dibuat. Dihasilkan nilai keseluruhan berdasarkan rata-rata *usability score* yang didapatkan pada tampilan pendamping yaitu 91 poin. Detail poin user testing pendamping menggunakan maze app ditampilkan pada tabel 4.13.

Tabel 4. 13. Hasil pengujian user testing tampilan pendamping

| Kode | Total tester | Direct success | Missclick rate | Average duration | Usability Score | Fitur yang diuji |
|--------|--------------|----------------|----------------|------------------|-----------------|------------------------|
| [TCA1] | 21 | 100% | 12,5% | 7,6s | 96 | Registrasi awal |
| [TCA2] | 18 | 94,4% | 21,6% | 16,3s | 89 | [FTA2], [FTA3], [FTA4] |
| [TCA3] | 18 | 88,9% | 20,3% | 15,1s | 82 | [FTA2], [FTA3], [FTA4] |
| [TCA4] | 18 | 83,3% | 16% | 10,1s | 88 | [FTA5] |
| [TCA5] | 18 | 94,4% | 15,6% | 12,7s | 92 | [FTA1] |
| [TCA6] | 18 | 100% | 2,7% | 5,9s | 98 | [FTA2] |

Seluruh nilai yang dihasilkan, dihitung berdasarkan penilaian yang ditentukan oleh maze [7, 8], seperti nilai *direct success* dihasilkan berdasarkan misi yang diselesaikan mengikuti *path* (alur prototype) yang telah ditentukan, dengan perhitungan sebagai berikut.

Direct success rate = (Number of completed tasks with direct success / total number of completed tasks) x 100

Adapun yang menjadi nilai *direct success* tidak maksimal yaitu nilai *indirect success* yang mana ada misi yang diselesaikan (tetap sukses diselesaikan), namun tidak mengikuti *path* (alur prototype) yang telah ditentukan.

Misclick dihasilkan berdasarkan persentase rata-rata klik di luar spot desain yang telah ditentukan, yang mana dapat membawa pengguna ke halaman yang salah, dengan perhitungan sebagai berikut.

Misclick rate = (Number of user misclicks / total number of user clicks) x 100

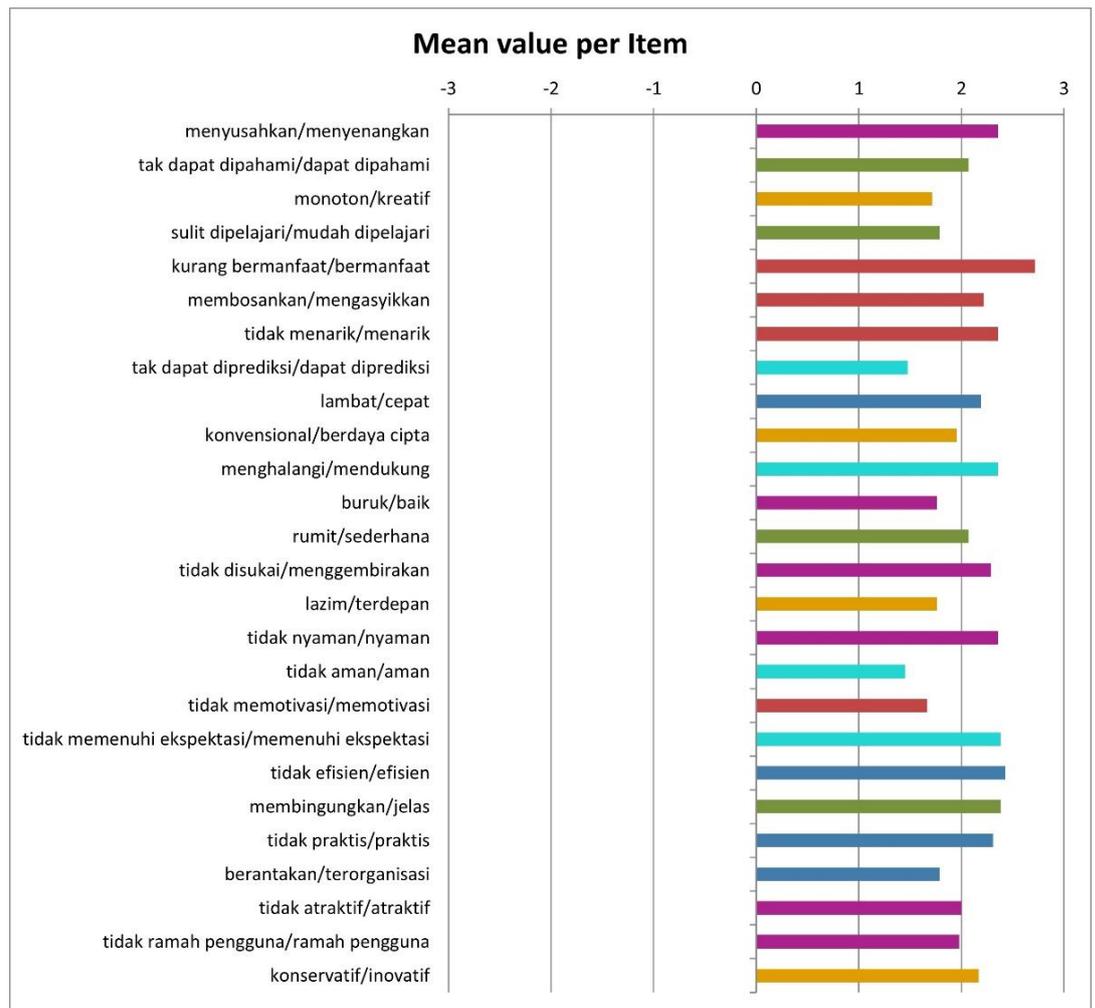
Average duration dihasilkan berdasarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan *tester* untuk menyelesaikan misi, dengan perhitungan sebagai berikut.

Durasi rata-rata = $\frac{\text{Waktu rata-rata yang dibutuhkan pada satu tugas}}{\text{Total waktu untuk menyelesaikan seluruh tugas}}$

Sedangkan nilai usability score dihasilkan berdasarkan nilai rata-rata dari *Screen Usability Score (SCUS)*, *Mission Usability Score (MIUS)*, dan *Maze Usability Score (MAUS)* [39]. Setelah pengguna telah menyelesaikan seluruh task yang disediakan, pengguna melanjutkan proses pengujian pada google form dengan memberikan poin penilaian pengalaman pengguna berdasarkan prototype yang sudah diujikan pada maze app.

4.2.1.2. UEQ

Pengujian kedua dilakukan menggunakan google form dengan beberapa pertanyaan yang mengacu pada metode UEQ untuk menilai pengalaman pengguna dari desain yang telah dibuat. Jawaban dari masing-masing indikator diolah dan dianalisis melalui kalkulator UEQ, sehingga menghasilkan beberapa diagram yang ditampilkan pada gambar 4.15 dan gambar 4.16.

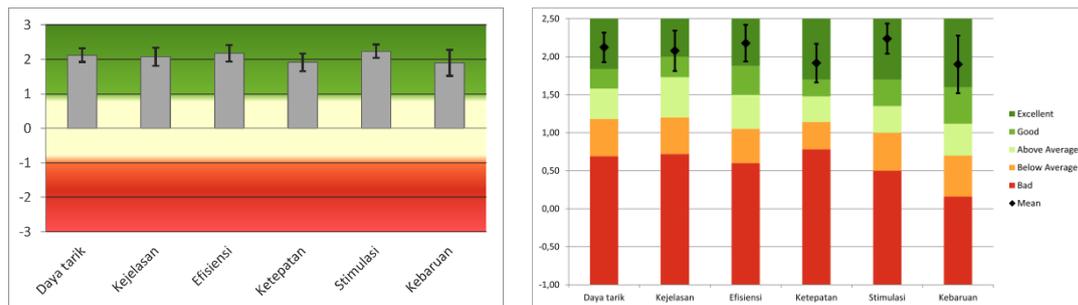


Gambar 4. 15. Hasil evaluasi setiap poin evaluasi menggunakan metode UEQ Berdasarkan gambar 4.15, skala setiap poin evaluasi ditandai dengan beberapa warna yang dipaparkan pada tabel 4.15.

Tabel 4. 15. Keterangan skala poin evaluasi

| Skala Poin Evaluasi | Kode |
|-----------------------------|---------------|
| Daya tarik (attractiveness) | Menyenangkan |
| Kejelasan (perspicuity) | Mengasyikkan |
| Efisiensi (efficiency) | Mendukung |
| Ketepatan (dependability) | Mengembirakan |
| Stimulasi (stimulation) | Motivasi |
| Kebaruan (novelty) | Mengancam |

Selain hasil dari masing-masing indikator poin evaluasi, hasil pengujian UEQ juga dikalkulasikan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan rata-rata dari setiap skala poin evaluasi. Sehingga dapat lebih mudah saat proses membandingkan dan menganalisis hasil pengujian pengalaman pengguna. Untuk rata-rata keseluruhan dari poin evaluasi yang telah dihitung, ditampilkan pada gambar 4.16.



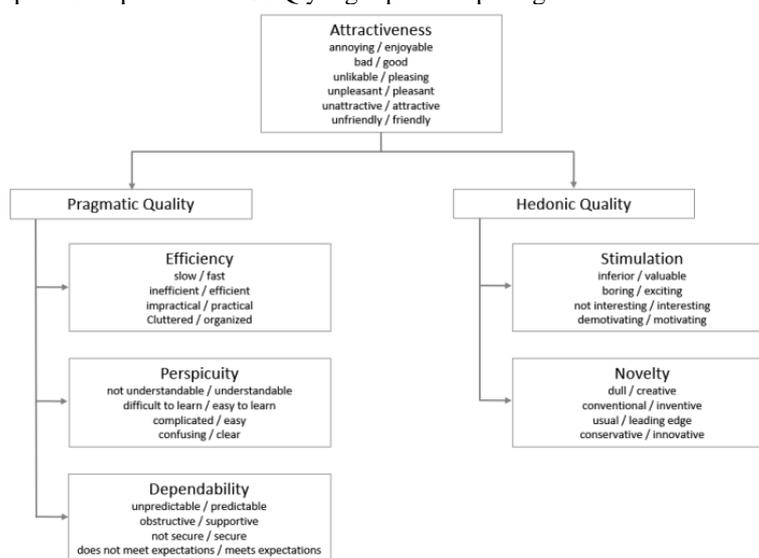
Gambar 4. 16. Diagram rata-rata keseluruhan poin evaluasi

Pada gambar 4.16 menghasilkan rata-rata keseluruhan poin evaluasi menggunakan metode UEQ dengan angka yang disajikan pada tabel 4.16.

Tabel 4. 16. Hasil rata-rata setiap skala pengujian UEQ

| Skala Poin Evaluasi | Hasil nilai rata-rata |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Stimulasi (<i>stimulation</i>) | 2,24 |
| Efisiensi (<i>efficiency</i>) | 2,18 |
| Daya tarik (<i>attractiveness</i>) | 2,12 |
| Kejelasan (<i>perspicuity</i>) | 2,08 |
| Ketepatan (<i>dependability</i>) | 1,92 |
| Kebaruan (<i>novelty</i>) | 1,90 |

Nilai dari hasil rata-rata setiap skala dihasilkan berdasarkan perhitungan kalkulator UEQ yang disesuaikan pada setiap indikator UEQ yang dipetakan pada gambar 4.17.



Gambar 4. 17. Struktur skala UEQ

Setelah seluruh data hasil pengujian didapatkan, proses selanjutnya adalah melakukan analisis hasil pengujian untuk dapat menentukan kesimpulan dari desain yang dibuat apakah sudah memenuhi kebutuhan pengguna atau masih ada hal yang perlu menjadi saran dari perancangan desain ini.

4.2.2. Analisis Hasil Pengujian

Setelah keseluruhan rangkaian pengujian dilakukan sebagai nilai ukur kualitas dari produk yang dirancang, maka langkah selanjutnya dilakukannya pengolahan data yaitu menganalisis data yang diperoleh untuk menghasilkan kesimpulan dari penelitian ini.

Berdasarkan pengujian user testing tampilan pengguna yang dilakukan pada maze app, dihasilkan 42 responden berhasil menyelesaikan *task* yang diberikan dari total 10 *test case* yang telah disediakan pada sesi pengujian user testing pada aplikasi maze dengan total hasil rata-rata poin user testing adalah 94 poin. Namun, terdapat 4 *tester* yaitu tester #179804227, #179803418, #179695076, dan #178714538 tidak melanjutkan pengujian hingga selesai melainkan 3 diantaranya hanya menyelesaikan hingga TC2 dengan hasil *direct success* semua dan 1 diantaranya berhenti hingga TC5 (*tester* #178714538) dengan hasil *indirect success* 2 dari 5 test case yang dikerjakan pada TC3 dan TC5 dan hanya 5 dari 10 *test case* keseluruhan (50%) yang dikerjakan oleh *tester* #178714538. Hal tersebut dikarenakan beberapa pengguna beranggapan testing sudah selesai pada TC2 ataupun TC5 dan penulis tidak memberitahu mengenai berapa jumlah misi yang harus diselesaikan (karena beberapa pengguna tidak di *moderate* dengan alasan penyintas yang tidak mau terekspos/terungkap), selain itu yang menjadi alasan selanjutnya adalah beberapa pengguna masih awam dengan penggunaan maze app untuk melakukan pengujian prototype aplikasi.

Selanjutnya, untuk pengukuran yang dilakukan menggunakan maze menampilkan hasil dari perhitungan lain seperti *direct success*, *missclick rate*, dan rata-rata durasi penyelesaian setiap *task*. Poin *direct success* terendah ada pada *test case* 3 (TC3) dengan nilai 84,6%. dengan alur yang hampir sama dengan TC3, *test case* 4 (TC4) memperoleh poin *direct success* sebesar 87,2%, yang mana dihasilkan peningkatan tingkat kesuksesan pengguna dibandingkan dengan TC3, sehingga dapat disimpulkan jika beberapa pengguna dengan cepat memahami alur dari fitur tersebut. Namun, yang menjadi alasan nilai yang dihasilkan kurang maksimal adalah muncul aktivitas lain yang membuat pengguna tidak menyelesaikan alur yang sudah ditentukan, dapat dilihat pada gambar 4.18. Hal tersebut juga menjadi kesalahan penulis tidak menambahkan opsi untuk alur lain (dalam maze yaitu menambahkan path lain) untuk memenuhi ekspektasi pengguna yang ingin mengeksplorasi tampilan lainnya.



Gambar 4. 18. Aktivitas yang tidak seharusnya pengguna lalui

Pada evaluasi selanjutnya yaitu *test case* dengan jumlah *missclick* tertinggi ada pada *test case* 6 (TC6) yang mana fitur tersebut merupakan fitur pendukung dari [FT1] dan [FT2] berupa informasi hasil analisis keluhan dan jenis-jenis pelecehan seksual untuk membantu penyintas saat mengisi form keluhan atau kronologi. Tingginya nilai *missclick* yang terdeteksi maze karena posisi fitur tersebut yang tidak terlihat oleh beberapa pengguna dan bentuk icon yang kurang pengguna pahami, hal tersebut menjadi asumsi penulis karena berdasarkan heatmap gambar 4.19 yang disajikan oleh maze, beberapa pengguna mengabaikan tombol petunjuk dan langsung saja melanjutkan prosesnya sehingga alur yang seharusnya dilakukan menjadi berubah dan pengguna perlu mengulang prosesnya kembali untuk menyelesaikan tugasnya. Selain itu, pada prototype yang disajikan, icon petunjuk di halaman selanjutnya belum penulis kaitkan dengan tampilan yang seharusnya ditampilkan sehingga muncul beberapa *missclick* yang terjadi. Maka dari itu, tombol petunjuk pada form keluhan ataupun kronologi bisa diposisikan ulang pada sebelah *choose box* jenis pelecehan seksual yang dialami karena menyesuaikan isinya yang juga untuk membantu menginformasikan ke pengguna mengenai hasil analisis jenis pelecehan yang sebelumnya sudah diidentifikasi.



Gambar 4. 19. Heatmap TC6

Untuk indikator terakhir yaitu rata-rata waktu yang digunakan oleh pengguna saat menyelesaikan task, rata-rata waktu tertinggi ada pada test case 3 (TC3) karena memang *task* tersebut merupakan *test case* dari fitur utama aplikasi samahita. Sama dengan indikator *direct success*, indikator rata-rata durasi mengalami peningkatan pada *test case* 4 (TC4) yang mana memiliki alur yang hampir sama, sehingga dapat disimpulkan jika pengguna mulai memahami dengan baik alur dari proses pendampingan dan pelaporan kasus. Hampir seluruh task menghasilkan missclick dan rata-rata penyelesaian task yang cukup tinggi, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi berupa saran jika penelitian dan rancangan aplikasi ini dilanjutkan. Hasil analisis user testing pada maze app menunjukkan bahwa aplikasi samahita app ini telah mendapatkan respon positif dan memberikan pengalaman pengguna yang relatif baik. Meskipun beberapa test case pada tampilan pengguna perlu ditingkatkan, rata-rata skor yang cukup tinggi menandakan bahwa fitur pada aplikasi ini telah berhasil menyediakan pengalaman konsultasi dan pelaporan yang memuaskan bagi sebagian besar partisipan. Namun, dari pengujian menggunakan maze ini dapat ditarik kesimpulan bahwa, selama responden melakukan pengujian, mereka hanya langsung mengeklik ikon atau tombol tanpa melakukan *task* utamanya yaitu seperti proses mengidentifikasi masalah pada TC2 yang seharusnya pengguna mengisi teks box yang disediakan, tetapi pengguna langsung dimudahkan dengan mengeklik tombol “lanjut” dan “analisis” saja, yang mana hal tersebut sepertinya masih bisa dimaksimalkan melalui perbaikan bagaimana pengisian ini dapat terasa nyaman oleh pengguna, sehingga dapat memenuhi nilai fleksibilitas pengguna yang mana sedang dalam kondisi yang tidak menentu seperti stress atau masih trauma saat menceritakan keluhannya.

Berdasarkan pengujian user testing tampilan pendamping (admin) yang dilakukan pada maze app, dihasilkan 21 responden berhasil menyelesaikan *task* yang diberikan dari total 6 *test case* yang telah disediakan pada sesi pengujian user testing pada aplikasi maze dengan total hasil rata-rata poin user testing adalah 91 poin. Hal yang sama terjadi juga pada pengujian tampilan pendamping, terdapat 3 *tester* yaitu tester #179804227, #179687072, dan #179286878 tidak melanjutkan pengujian hingga selesai melainkan hanya menyelesaikan sampai TCA1, namun tampilan tersebut diselesaikan dengan *direct success* dari ketiga *tester* ini. Hal tersebut dikarenakan kurangnya komunikasi antara penulis dengan beberapa pengguna untuk menginformasikan mengenai cara menggunakan maze app, sehingga beberapa pengguna tersebut beranggapan jika testing sudah selesai sampai pada TCA1 saja dan penulis tidak memberitahu mengenai berapa jumlah misi yang harus diselesaikan, selain itu yang menjadi alasan selanjutnya adalah beberapa pengguna masih awam dengan penggunaan maze app untuk melakukan pengujian prototype aplikasi.

Selain itu, pada test case lainnya yang telah diuji oleh 18 penguji hingga selesai, masih ada beberapa celah yang membuat beberapa pengguna merasa kesulitan saat mencobanya, seperti nilai *direct success* terendah dihasilkan nilai 83,3% pada TCA 4 yaitu menyelesaikan alur untuk mengakhiri sesi pendampingan. Nilai tersebut dihasilkan karena beberapa pengguna tidak menyelesaikan tugasnya sesuai dengan alur yang sudah ditentukan karena berdasarkan *record* pada maze, pengguna sempat mencari dimana letak tombol akhiri sesi hingga muncul aktivitas lain seperti keluar dari halaman chat, dapat dilihat pada gambar 4.20. Maka dari itu, tombol untuk mengakhiri sesi dapat dibuat lebih jelas atau diubah posisinya, bukan di bagian atas di dalam chat, tetapi dapat juga dimasukkan ke dalam opsi titik tiga.



Gambar 4. 20. Heatmap TCA 4

Selanjutnya, untuk nilai *missclick* tertinggi ada pada TCA 2 dengan nilai 21,6% saat pengguna diminta untuk memulai pendampingan dengan melakukan analisis keluhan terlebih dahulu. Hal tersebut diperoleh karena berdasarkan heatmap yang record oleh maze app, ditampilkan pada gambar 4.21, yang mana pengguna seharusnya menyelesaikan hingga tahap video call, namun beberapa pengguna melakukan aktivitas lain seperti keluar dari halaman chat.



Gambar 4. 21. Heatmap TCA 2

Untuk waktu rata-rata terlama dihasilkan pada TCA 2 juga yaitu dengan waktu 16,3 detik. Waktu tersebut dihasilkan karena memang terjadi *missclick* yang cukup tinggi sehingga muncul aktivitas tambahan seperti pengguna keluar dari halaman chat yang seharusnya melanjutkan untuk melakukan video call. Selain itu, yang menjadi alasan lain karena memang fitur ini merupakan fitur yang utama dalam proses konfirmasi pendampingan dari pendamping. Meskipun beberapa test case tampilan pendamping (admin) perlu ditingkatkan, rata-rata skor yang cukup tinggi menandakan bahwa fitur pada tampilan admin sudah cukup berhasil untuk menyediakan pengalaman pendamping bisa menerima laporan untuk konsultasi dan pelaporan dengan baik.

Pada pengujian selanjutnya, pengujian yang menggunakan metode UEQ untuk menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi samahita dihasilkan analisisnya sebagai berikut. Berdasarkan hasil kalkulasi pada kalkulator ueq dihasilkan pada skala kejelasan (*perspicuity*), skor rata-rata yang dihasilkan menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapat respons positif dari partisipan terkait kemudahan dalam navigasi dan penggunaan fitur-fitur utama. Pada skala efisiensi (*efficiency*) skor rata-rata yang dihasilkan menunjukkan bahwa aplikasi ini praktis sehingga dapat membantu partisipan menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat. Namun muncul nilai mengenai *organized* yang terendah dan muncul saran dari pengguna mengenai ukuran *navigasi button* pada bagian bawah halaman utama (*home*) yang terlihat terlalu besar, oleh karena itu bisa dibuat lebih kecil agar tidak terlalu mengganggu aktivitas pengguna selama menggunakan samahita app. Selain itu, beberapa desain (fitur utama) menampilkan tulisan yang

terlalu kecil dan terlalu padat sehingga poin-poin penting yang seharusnya dibaca oleh pengguna menjadi diabaikan oleh pengguna yang membuat fitur tersebut menjadi kurang maksimal, ditampilkan contoh salah satu heatmap maze TC2 analisis keluhan pada gambar 4.22 sebagai berikut.



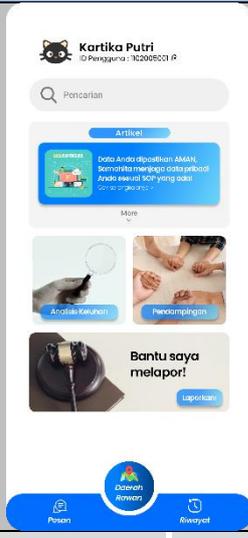
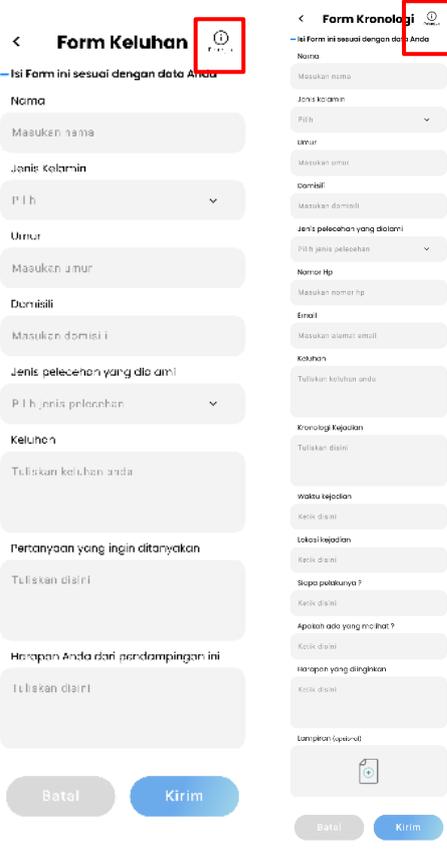
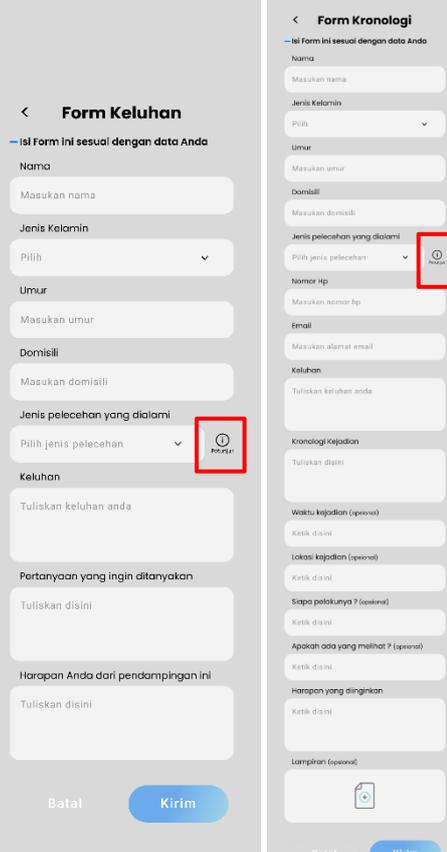
Gambar 4. 22. Heatmap TC2

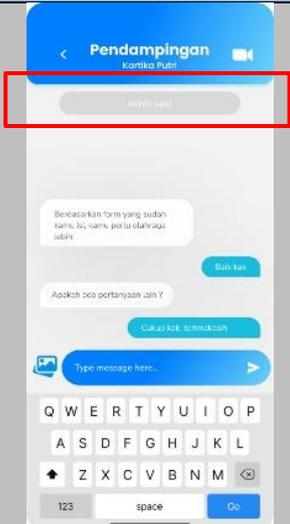
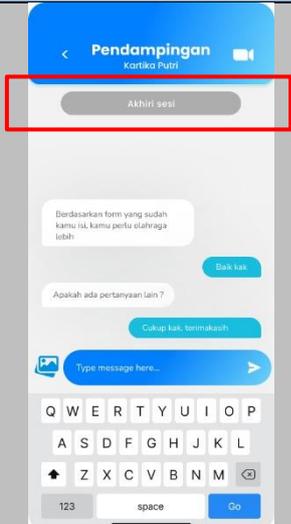
Untuk skala kebaruan (*novelty*) rata-rata kebaruan menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil membuat sebuah langkah baru yang inovatif untuk membantu penyintas mendapatkan kebutuhannya. Pada skala ketepatan (*dependability*), skor rata-rata yang dihasilkan menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan merasa puas dengan aplikasi dan layanan yang diberikan. Namun beberapa responden masih ragu dengan bagaimana keamanan yang diberikalan oleh aplikasi ini karena mengambil beberapa data penting seperti KTP. Oleh karena itu, perlu ditambahkan informasi T&C (*Terms and Condition*) dan statement yang dapat menggaransikan keamanan pelapor. Pada skala stimulasi (*stimulation*) skor rata-rata yang dihasilkan menunjukkan bahwa desain visual dan tampilan aplikasi dinilai menarik dan menyenangkan oleh partisipan karena memang banyak menampilkan ilustrasi yang menarik untuk mendukung perasaan dari pengguna yang takut hingga sedih sehingga menghasilkan ruang lingkung yang menyenangkan. Selain itu, layanan yang diberikan sangat bermanfaat bagi kebutuhan penyintas. Selanjutnya, untuk skala daya tarik (*attractiveness*) skor rata-rata yang dihasilkan menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan pengalaman yang positif, nyaman saat menggunakannya dan menyenangkan bagi partisipan.

Berdasarkan analisis pengujian yang telah dilakukan, didapatkan *insight* untuk menentukan hasil rekomendasi desain yang dibutuhkan. Hasil rekomendasi desain dipaparkan pada tabel 4.17 sebagai berikut.

Tabel 4. 17. Rekomendasi desain

| No. | Desain Sebelum | Desain Sesudah | Keterangan |
|-----|----------------|----------------|--|
| 1. | | | <p>(Tampilan Penyintas) Memperjelas ukuran font dan format penulisan yang terlalu padat (pengguna <i>vertical scroll bar</i> untuk <i>scroll</i> ke bagian bawah), agar informasi-informasi penting dapat terbaca oleh pengguna, sehingga fitur yang disediakan dapat bekerja dengan optimal.</p> |
| 2. | | | <p>(Tampilan Penyintas) Menambahkan fitur deteksi suara untuk memudahkan penyintas menceritakan keluhannya.</p> |
| 3. | | | <p>(Tampilan Penyintas) Menambahkannya informasi T&C (<i>Terms and Condition</i>) dan statement yang dapat menggaransikan keamanan pelapor untuk meningkatkan nilai kepercayaan pengguna saat menggunakan aplikasi samahita ini melalui menu artikel yang lebih diperjelas posisinya.</p> |

| No. | Desain Sebelum | Desain Sesudah | Keterangan |
|-----|--|---|--|
| 4. |  |  | <p>(Tampilan Penyintas) Menyesuaikan ukuran <i>navigasi button</i> dibagian bawah agar tidak mengganggu pengguna selama melakukan aktivitas pada aplikasi</p> |
| 5. |  |  | <p>(Tampilan Penyintas) Tombol petunjuk pada form keluhan ataupun form kronologi untuk membantu pengguna saat mengisi pertanyaan “jenis pelecehan yang dialami” diposisikan ulang dengan memposisikannya lebih dekat dengan <i>choose boxnya</i>.</p> |

| No. | Desain Sebelum | Desain Sesudah | Keterangan |
|-----|---|--|---|
| 6. |  |  | <p>(Tampilan Pendampingan) Tombol akhiri pesan pada tampilan chat pendampingan lebih diperjelas</p> |

5. Kesimpulan

5.1. Kesimpulan

Melalui penelitian ini, penulis berhasil mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga pengguna merasa nyaman ketika berkonsultasi untuk pulih dan efisien ketika penyintas membuat laporan kejadian. Hal tersebut dikuatkan melalui beberapa alasan seperti.

- Penggunaan desain responsif, menyenangkan, dan ikonografi yang jelas berkontribusi pada peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- Selain itu, layanan yang dihasilkan berdasarkan pendefinisian kebutuhan dari pengguna melalui metode design thinking berhasil memenuhi ekspektasi dari pengguna seperti, menyediakan fitur video call untuk konsultasi secara tatap muka, menyediakan ruang bercerita berupa pendampingan selain konsultasi ke dokter atau psikolog, sistem verifikasi data, keluhan, dan kronologi penyintas yang tidak rumit, dilakukan dalam satu kali proses verifikasi saat penyintas membuat laporan, dan yang terakhir yaitu ditambahnya fitur form keluhan dan kronologi sebelum memulai sesi konsultasi.
- Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian pertama menggunakan maze app yaitu menghasilkan 94 dari rata-rata poin metrik kemudahan mengerjakan setiap tugas pada tampilan pengguna (penyintas) dan 91 dari rata-rata poin metrik kemudahan mengerjakan setiap tugas pada tampilan pendamping. Selain itu, dihasilkannya nilai rata-rata *excellent* pada pengujian menggunakan UEQ sehingga nilai tersebut sudah menunjukkan hasil diatas rata-rata dari nilai yang dihasilkan.

Hasil pengujian dengan partisipan pengguna nyata memberikan umpan balik berharga yang memungkinkan penulis untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian pada desain UI/UX, seperti.

- Memperjelas ukuran font dan mengatur format penulisan yang lebih teratur agar informasi penting dapat dibaca dengan baik oleh pengguna dan fitur yang disediakan dapat berfungsi secara optimal.
- Perlu ditambahkan fitur yang dapat memberikan kenyamanan kepada penyintas saat mereka menceritakan keluhan mereka. Fitur ini akan memaksimalkan proses analisis keluhan dan juga dapat memberikan dukungan kepada penyintas yang sedang mengalami kondisi tidak baik, seperti trauma dan stres.
- Menambahkannya informasi T&C (*Terms and Condition*) dan statement yang dapat menggaransikan keamanan pelapor dapat meningkatkan nilai kepercayaan pengguna untuk menggunakan aplikasi samahita ini.
- Menyesuaikan ukuran *navigasi button* agar tidak mengganggu pengguna selama melakukan aktivitas pada aplikasi samahita app.
- Tombol petunjuk pada form keluhan ataupun form kronologi untuk membantu pengguna saat mengisi pertanyaan jenis pelecehan seksual apa yang dialami, dapat diposisikan ulang dengan memosisikannya lebih dekat dengan *choose boxnya*.
- Tombol akhiri pesan pada tampilan chat pendampingan dapat diperjelas atau diposisikan ulang menggunakan tombol opsi.

Dengan demikian, desain aplikasi samahita ini menjadi menarik dan efisien bagi pengguna berdasarkan nilai UEQ yang dihasilkan pada skala dengan nilai tertinggi yaitu skala stimulasi dan efisiensi. Kesimpulan ini menekankan pentingnya memahami pengguna dan menerapkan prinsip-prinsip desain UI/UX yang sesuai untuk menciptakan produk yang dibutuhkan di pasar yang semakin kompetitif.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis merekomendasikan beberapa perbaikan pada desain UI/UX aplikasi Samahita untuk ditingkatkan dalam penelitian selanjutnya, dengan saran sebagai berikut.

- Penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan mengambil sudut pandang tambahan yaitu dari sudut pandang ahli (dokter atau psikolog) sebagai proses konsultasi berlanjut dari proses pendampingan saat dibutuhkan.
- Melalui metode design thinking ini selalu prioritaskan tahap Empati dan perdalam lagi kebutuhan, masalah, dan tujuan pengguna untuk menciptakan solusi yang lebih luas lagi dalam proses Ideate.
- Lakukan proses iterasi dalam tahap pengujian prototype untuk menghasilkan solusi terbaik dari kebutuhan pengguna yang sebenarnya.
- Pengujian dapat menggunakan pendekatan kualitatif dengan memoderate pengguna selama pengujian berlangsung agar dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi dari pengguna yang masih awam (baru) dalam penggunaan maze app untuk pengujian yang dilakukan, selain itu, pengujian dapat dilakukan dua kali pada tampilan figma dan front-end untuk menghasilkan desain dengan pengalaman pengguna yang sebenarnya.
- Dapat dilakukan validasi lebih lanjut pada penelitian selanjutnya mengenai rekomendasi desain pada tabel 4.17 untuk mengakomodir kebutuhan pengguna, karena belum dilakukannya pengujian yang menentukan apakah desain interaksi tersebut sudah bisa membantu atau tidak, terutama pada fitur baru yang muncul yaitu ketika user menyampaikan masalahnya apakah cukup hanya menuliskan keluhan pada analisis keluhan atau ditambahkan fitur *voice to teks*, yang mana dengan mempertimbangkan perasaan penyintas yang sedang tidak baik-baik saja.

Daftar Pustaka

- [1] Komnas Perempuan, "CATAHU 2021: Catatan Tahunan Kekerasan Terhadap Perempuan Tahun 2020," Komnas Perempuan, Jakarta, 2021.
- [2] Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA), "Survei Pelecehan di Ruang Publik," Ruang Aman, Jakarta, 2019.
- [3] Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA), "Survei Pelecehan Seksual di Ruang Publik selama Pandemi COVID-19 di Indonesia (2022)," ruangaman.org, Jakarta, 2022.
- [4] KOMINFO, "Survei Penggunaan TIK," KOMINFO, Jakarta, 2017.
- [5] A. Anggoro and A. B. L. Mailangkay, "Perancangan UI/ UX Aplikasi Android Online Monitoring Kualitas Air (Onlimo) di BPPT Menggunakan Metode User Centered Design," *Prosiding Seminar Nasional*, 2021.
- [6] R. B. Solichuddin and E. G. Wahyuni, "Perancangan User Interface dan User Experience dengan Metode User Centered Design pada Situs Web Kalografi Vol. 2," *Automata*, 2021.
- [7] H. Joo, "A Study on Understanding of UI and UX, and Understanding of Design According to User Interface Change," *International Journal of Applied Engineering Research Vol. 12*, 2017.
- [8] A. Garrett and N. Hassan, "Understanding the Silence of Sexual Harassment Victims Through the #WhyIDidntReport Movement," *IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining*, 2019.
- [9] I. Nugroho, "Apa itu Design Thinking? Dan Kenapa Sangat Populer? | CIAS QuickFix with Dr. Indrawan Nugroho," Corporate Innovation by CIAS, Youtube Video, Jakarta Timur, 2020.
- [10] R. F. Dam and T. Y. Siang, "What is Design Thinking and Why Is It So Popular?," 2022.
- [11] A. Hinderks, M. Schrepp, F. J. D. Mayo, M. J. Escalona and J. Thomaschewski, "Developing a UX KPI based on the user experience questionnaire," *Elsevier B.V., Computer Standart & Interface*, pp. 38-44, 2019.
- [12] A. R. Primasari, H. Tolle and H. M. Az-Zahra, "Evaluasi Dan Perbaikan User Experience Pada Aplikasi Mobile Muslimnesia Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. Studi Kasus Pada PT. DOT INDONESIA, 2019.

- [13] V. A. Intanny, I. Widiyastuti and M. D. K. Perdani, "Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id dengan Metode UEQ dan USE Questionnaire," *Jurnal Pekommas*, vol. 3 no. 2, pp. 117-126, 2018.
- [14] E. Goodman, M. Kuniavsky and A. Moed, *Observing the User Experience A Practitioner's Guide to User Research Second Edition*, Waltham: Elsevier, Inc., 2012.
- [15] A. S. Hussein, *Metode Design Thinking untuk Inovasi Bisnis*, Malang: UB Press, 2018.
- [16] G. Gastaldello, "6 Essential UX KPIs you should be measuring," *Maze.co*, 12 Agustus 2023. [Online]. Available: <https://maze.co/collections/ux-ui-design/ux-kpis/>. [Accessed 28 Agustus 2023].
- [17] Undang-undang Republik Indonesia Tahun 2017, tentang Penghapusan Kekerasan Seksual.
- [18] KOMNAS PEREMPUAN, "15 Bentuk Kekerasan Seksual: Sebuah Pengenalan," *Instrumen Modul & Referensi Pemantauan*, 2014.
- [19] ISO 9241-210, *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems; Second Edition*, Switzerland: ISO, 2019.
- [20] D. Kelley and T. Brown, *An introduction to Design Thinking*, Institute of Design at Stanford, 2018.
- [21] R. F. Dam, "The 5 Stages in the Design Thinking Process," 2022.
- [22] K. Dorst, *Frame Innovation: Create New Thinking by Design*, London: Massachusetts Institute of Technology, 2015.
- [23] A. Ratum, "Teori Design Thinking oleh Tim Brown from IDEO," 2019. [Online]. Available: [https://binus.ac.id/bandung/2019/12/tes/#:~:text=Sebelumnya%20definisi%20Design%20Thinking%20dikemukakan,baru%20\(Dorst%202015\).&text=Merupakan%20suatu%20kondisi%20\(per masalah%20peluang,yang%20akan%20memotivasi%20pencarian%20solusi..](https://binus.ac.id/bandung/2019/12/tes/#:~:text=Sebelumnya%20definisi%20Design%20Thinking%20dikemukakan,baru%20(Dorst%202015).&text=Merupakan%20suatu%20kondisi%20(per masalah%20peluang,yang%20akan%20memotivasi%20pencarian%20solusi..)
- [24] Y. N. A. Rahma, R. Y. Arumsari and F. A. Adhika, "PERANCANGAN APLIKASI UNTUK KORBAN PELECEHAN SEKSUAL DI INDONESIA," *eProceedings of Art & Design*, 2020.
- [25] S. R. Mahmud, S. N. Tumpa, A. B. Islam, C. N. Ferdous, N. Paul and T. T. Anannya, "BONITAA: A Smart Approach to Support the Female Rape Victims," *IEEE Region 10 Humanitarian Technology Conference*, 2017.
- [26] S. O. Kurniawan, "Proses Komunikasi Interpersonal Perempuan Korban Peleceha Seksual dengan Pendamping dalam Pembentukan Konsep Diri di Yayasan Embun Surabaya," *GARUDA*, Vols. Vol 4, No 2, 2016.
- [27] M. R. Yusaliano, A. Syahrina and T. F. Kusumasari, "USER INTERFACE DESIGN OF P2P LENDING MOBILE APPLICATION USING DESIGN THINKING," *International Conference on Information Technology and Electrical Engineering (ICITEE)*, vol. 12th, 2020.
- [28] F. Renaldo, I. D. Cahyati, M. Dody, M. R. Pribadi, R. Fajriati and R. Kurniawan, "Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Hello Life Dengan Metode Design Thinking," *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022*, 2022.
- [29] Y. Siang, "Empathy," *Interaction Design Foundation*, [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/empathy>. [Accessed 11 Agustus 2023].
- [30] *Interaction Design Foundation*, "Customer Journey Maps," *Interaction Design Foundation*, [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/customer-journey-map>. [Accessed 11 Agustus 2023].
- [31] R. F. Dam and T. Y. Siang, "Stage 2 in the Design Thinking Process – Define the Problem by Synthesising Information," 2021.
- [32] R. F. Dam and T. Y. Siang, "Stage 3 in the Design Thinking Process: Ideate," 2020.
- [33] M. Schrepp, *User Experience Questionnaire Handbook Version 10*, Germany: ueq-online.org, 2023.
- [34] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [35] J. W. Creswell, *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*, SAGE Publications, 2007.
- [36] M. Rosala, "How Many Participants for a UX Interview?," *Nielsen Norman Group*, 2021.
- [37] T. Y. Siang and R. F. Dam, "Personas – A Simple Introduction," *Interaction Design Foundation*.
- [38] C. Mirabal, "7 Key usability metrics to unlock user insights," *Maze.co*, 9 Juni 2023. [Online]. Available: <https://maze.co/blog/measure-usability-metrics/>. [Accessed 28 Agustus 2023].
- [39] L. Cunha, "How your Usability Score is calculated," *Maze.co*, Maret 2023. [Online]. Available: <https://help.maze.co/hc/en-us/articles/360052723353-How-your-Usability-Score-is->

calculated?_gl=1*1s0aswu*_gcl_au*MTM4ODEwODk4NC4xNjg5MDE0MTAy. [Accessed 28 Agustus 2023].

Lampiran

Lampiran 1. Hasil Survei

Tautan User Research : <https://bit.ly/UserResearchPelecehanSeksual>

Tautan Survei Pendahuluan : <https://bit.ly/SurveiPendahuluanSamahitaApp>

Tautan Dokumentasi Survei : <https://bit.ly/DokumentasiSurveiSamahitaApp>

Tautan Dokumentasi Wawancara Pendamping : <https://bit.ly/DokumentasiPendampingSamahita>

Lampiran 2. Emphaty Map

Tautan : <https://bit.ly/EmpathyMapSamahitaApp>

Lampiran 3. Proses Bisnis

Tautan : <https://bit.ly/ProbisSamahita>

Lampiran 4. Site Map Penyintas

Tautan : <https://bit.ly/SiteMapSamahitaApp>

Lampiran 5. Prototype High Fidelity (figma)

Tautan : <https://bit.ly/PrototypeSamahita>

Tampilan : Penyintas (flow 2) dan pendamping (flow 7)

Lampiran 6. Prototype Samahita App

Tautan : <https://bit.ly/samahitaapp>