Digital Transformation Technology (Digitech) | e-ISSN: 2807-9000
Volume 4, **Number** 2, September 2024
https://doi.org/10.47709/digitech.v4i2.5352

Perancangan UI/UX Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Design Thinking

Vilasni Sarfin[1], Mardiana Andarwati[2]
[1,2,]Universitas Merdeka Malang, Indonesia
[1]vilasnisarfin@gmail.com, [2]mardiana.andarwati@unmer.ac.id

open access
Histori Artikel:
Diajukan: 17 Januari 2025
Disetujui: 22 Januari 2025
Dipublikasi: 23 Januari 2025
Kata Kunci:
Pengaduan Masyarakat, Aplikasi, *User Interface*, *User Experience*,*Design Thinking*, SUS
Digital Transformation Technology (Digitech) *is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).*

Abstrak
Pengaduan masyarakat memiliki peran penting bagi pemerintah untuk menilai sejauh mana keberhasilan kerja yang dilakukan, memperbaiki kekurangan dan menerima masukan terkait pelaksanaan tugas yang dijalankan. Namun, pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Terong masih belum optimal, yang mana proses penyampaian aduan masih menggunakan kotak saran. Sehingga, proses ini sangat mempersulit masyarakat dalam melakukan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem layanan pengaduan berupa aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan dan pihak desa dalam melakukan dan mengelola pengaduan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahapan utama, yaitu *empathize, define, ideate, prototype* dan *test*. Pendekatan *Design Thinking* sangat berfokus kepada kebutuhan pengguna untuk memecahkan masalah dan menciptakan sebuah inovasi baru. Hasil penelitian ini yaitu *prototype* UI/UX aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat. Proses pengujian dilakukan menggunakan metode *system usability scale* (SUS) memperoleh hasil dengan nilai rata-rata sebesar 83,5 termasuk dalam kategori *excellent*. Dengan hasil tersebut tingkat *acceptability* dari sistem ini berada dalam kategori *acceptable*, artinya pengguna dapat menerima dan merasa puas dengan performa dari sistem tersebut.

PENDAHULUAN

Di era digital yang terus mengalami kemajuan, teknologi memiliki peran penting dalam pelaksanaan program dan penyediaan semua pelayanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk ikut dalam berpartisipasi guna terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (Wiranti & Frinaldi, 2023). Pengaduan masyarakat memiliki peran penting bagi pemerintah untuk mengevaluasi keberhasilan kinerja, memperbaiki kekurangan dan menerima masukan terkait pelaksanaan tugas yang dijalankan. Pengaduan merupakan salah satu bentuk partisipasi untuk ikut mengambil bagian dalam membangun lingkungannya serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja pemerintah (Razikin et al., 2023).

Keluhan atau pengaduan masyarakat muncul sebagai wujud nyata dari rasa ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan masyarakat, baik secara lisan ataupun tulisan kepada penyelenggara layanan publik yang dikelola oleh pemerintah (Jafar et al., 2022). Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang penting bagi pemerintah untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi. Selain itu, pengaduan juga berperan dalam menjaga konsisten dan meningkatkan kualitas pelayanan agar selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan (Fanriza et al., 2024).

Desa Terong merupakan sebuah desa yang berada di Kabupaten Manggarai yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara maupun pelayanan di ruang lingkup masyarakat. Saat ini pelayanan pengaduan di Desa Terong sudah ada tetapi belum maksimal karena masih menggunakan cara yang konvensional yaitu berupa kotak saran. Selain itu, masyarakat diharuskan untuk datang ke kantor dan menyampaikan pengaduan secara langsung, serta belum tentu pengolahan data aduan tersebut terdata dengan baik karena belum ada sistem yang mendukung. Maka dari itu, dibutuhkannya sistem informasi yang mampu mendukung dan mempermudah proses pelayanan pengaduan masyarakat lebih efisien dan lebih mudah dengan menggunakan handphone, tanpa menghabiskan waktu yang cukup lama.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX sebuah sistem layanan pengaduan masyarakat dalam bentuk aplikasi sebagai wadah atau tempat yang tepat untuk menyampaikan berbagai keluhan dan aduan masyarakat. Dalam proses pengembangannya, metode yang digunakan yaitu pendekatan *design thinking*. *Design thinking* merupakan sebuah pendekatan sistematis yang berfokus pada kebutuhan pengguna untuk memecahkan masalah dan menghadirkan inovasi baru (Nabila, 2022). Pendekatan *design thinking* memiliki serangkaian tahapan proses, yaitu *Empathize, define, ideate, prototype* dan *test*. Salah satu aspek penting dalam merancang suatu aplikasi atau website adalah *System Usability Scale* (SUS) yang digunakan untuk mengukur kelayakan atau kegunaan suatu aplikasi (Bila & Indah, 2023). Dengan melibatkan 20 responden yaitu masyarakat Desa Terong

sebagai pengguna akhir dari sistem tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menciptakan produk yang *user-friendly*.

STUDI LITERATUR

1. User Interface (UI) dan User Experience (UX)
   User interface (UI) merujuk pada tampilan dan pengaturannya yang dirancang untuk menciptakan antarmuka pengguna menavigasi suatu sistem secara intuitif. Desain UI pada sebuah aplikasi dirancang untuk memberikan panduan kepada pengguna dalam mengoperasikan sistem melalui berbagai menu dan fitur yang bertujuan untuk memudahkan pengalaman pengguna. Fungsi desain UI yaitu untuk meminimalisir penggunaan aplikasi yang tidak *user friendly. User experience* (UX) yaitu penilaian atau tanggapan pengguna mengenai sebuah produk, sistem, atau layanan tertentu. perancangan UX pada aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat agar menciptakan pengalaman pengguna yang efektif dan efisien.
2. Design Thinking
   Design thinking merupakan suatu proses pendekatan yang mengutamakan kebutuhan pengguna, mengasumsikan masalah, mendefinisikan suatu masalah dan menciptakan solusi inovatif dalam merancang aplikasi yang dapat diuji (Nalendra & Swalaganata, 2024). *Desain thinking* berfokus pada penelitian masalah untuk menciptakan solusi yang tepat bagi pengguna, dan setiap tahapannya melibatkan calon pengguna. Pendekatan *design thinking* mempunyai lima tahapan, yaitu *empathize, define, ideate, prototype* dan *testing.*
3. Perancangan
   Perancangan didefinisikan sebagai suatu proses penggambaran, perancangan dan membuat desain baru atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah dari satu kesatuan yang utuh. Tujuan dari perancangan yaitu agar memenuhi karakteristik sistem yang akan dihasilkan serta bagaimana implementasi kegunaan dari sistem tersebut (Hidayatulloh et al., 2020).
4. Penelitian Terdahulu
   Penelitian yang dilakukan oleh (M. Agustian Reyza Novris, Yoyon Efendi, Dwi Haryono, 2023) dengan judul "Perancangan UI/UX Aplikasi Layanan Masyarakat Kecamatan Rupat dengan Metode *Design Thinking*". Hasil penelitian ini menunjukan bahwa penerapan metode *design thinking* telah berhasil menemukan solusi yang kreatif berupa prototype UI/UX aplikasi layanan masyarakat. Dengan pengujian yang dilakukan menggunakan *maze design* sebesar 90,44 dengan kategori *best imaginable* dan pengujian SUS yaitu 91,15 dengan kategori *best imaginable*. Berdasarkan hasil dari 2 pengujian yang telah dilakukan, bahwa *prototype* UI/UX aplikasi layanan masyarakat Kecamatan Rupat dapat dipahami dengan sangat baik dan mudah digunakan oleh pengguna akhir.
   Penelitian yang dilakukan oleh (Moch Taufik et al., 2022) dengan judul " UI/UX Aplikasi BUMDES Sukatani Mobile Menggunakan Metode Design Thinking Dengan pengujian *System Usability Scale*". Hasil penelitian ini berupa UI/UX Aplikasi BUMDES Sukatani berbasis mobile yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan serta memfasilitasi masyarakat untuk berjualan dan hasil uji SUS memperoleh hasil 82,0, maka dapat dinyatakan bahwa rancangan aplikasi tersebut dapat diterima dengan baik (*acceptable*) oleh pengguna.
   Penelitian yang dilakukan oleh (Rahman et al., 2024) dengan judul "Perancangan UI/UX Layanan Aduan Fasilitas Umum dengan Metode *Design Thinking* Berbasis Mobile". Hasil dari penelitian ini yaitu prototype UI/UX aplikasi layanan aduan fasilitas umum berbasis mobile dengan beberapa fitur yang dihasilkan yaitu masyarakat dapat mengirimkan laporan aduan, petugas menerimanya, masyarakat dapat melihat status laporan petugas, pemerintah sebagai admin dapat memprosesnya, dan menerima umpan balik yang diberikan. Dengan pengujian menggunakan *maze design* menunjukan hasil positif, meskipun ada beberapa tugas yang perlu diperbaiki. Untuk secara keseluruhan, fitur aplikasi dapat berjalan dengan baik.
   Penelitian yang dilakukan oleh (Adha et al., 2023) dengan judul "Perancangan UI/UX Aplikasi Ogan Lopian Diskominfo Purwakarta Menggunakan Metode *Design Thinking*". Hasil dari penelitian ini yaitu rancangan ulang aplikasi Ogan Lopian dengan hasil pengujian menggunakan SUS dengan skor sebesar 93,5 dengan *grade* A dan *Acceptability range* yaitu *Acceptable.* Artinya perancangan ulang aplikasi Ogan Lopian dengan metode *design thinking* telah berhasil mencapai tujuan yang diharapkan dan mampu memberikan solusi dari permasalahan yang ada, sehingga pengguna lebih mudah ketika menggunakan aplikasi.

METODE

Dalam penelitian ini metode yang digunakan saat merancangan dan pengumpulan data yaitu menggunakan pendekatan *Design thinking* yang berfokus pada kebutuhan dan perspektif pengguna untuk menemukan solusi yang kreatif dan inovatif. Selain itu, penggunaan metode design thinking sangat penting dalam membangun sebuah aplikasi melalui pendekatan yang mendalam dengan pengguna supaya menghasilkan desain yang memenuhi kebutuhan pengguna dan memudahkan penggunanya (Rahman et al., 2024).

Gambar 1. Metode *Design Thinking*

Metode ini memiliki beberapa tahapan, yaitu:

1. Empathize
   Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan informasi dan pemahaman empatik terhadap masalah yang dihadapi dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat dan pihak Desa Terong. Tujuannya adalah untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang pengalaman dan perspektif pengguna, sehingga solusi yang dirancang sangat relevan.
2. Define
   Pada tahap ini, informasi yang telah dikumpulkan pada tahap *empathize* dianalisis untuk menentukan masalah inti yang akan diidentifikasikan.
3. Ideate
   Tahap *define*, dilakukan ide-ide keratif dalam menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasikan. Tujuannya yaitu untuk menghasilkan ide-ide yang menjadi solusi atas masalah yang dihadapi.
4. Prototype
   Pada tahapan *prototype*, peneliti akan merancang tampilan yang disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pengguna dengan tampilan yang menarik dan memiliki fungsi seperti yang diharapkan pengguna. *Prototype* dibuat supaya desain yang ditampilkan menjadi lebih interaktif dan terlihat seperti aplikasi aslinya. Pembuatan *protype* aplikasi ini menggunakan alat bantu figma sebagai salah satu platform desain grafis yang banyak digunakan untuk membuat desain UI/UX.
5. Test
   Tahap akhir adalah *usability testing* yaitu proses pengujian pada aplikasi yang melibatkan 20 responden untuk menilai kelayakan aplikasi tersebut. Tahap testing ini dilakukan dengan menggunakan metode *system usability scale* (SUS) yang bertujuan untuk mengukur kegunaan atau *usability* dari suatu sistem yang telah di rancang. SUS terdiri dari 10 pernyataan yang mengandung pernyataan positif dan negatif. Pernyataan yang bernomor ganjil mengandung nilai positif dan yang bernomor genap bernilai negatif, dan memiliki lima pilihan jawaban yang dimulai dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.
   Berikut merupakan rumus metode *system usability scale* (SUS):

$$\bar{\chi} = \frac{\sum \chi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{\chi}$: Skor rata-rata
$\sum \chi$: Jumlah nilai skor SUS
n : Jumlah Responden
Nilai Skor SUS : Jumlah skor SUS x 2,5

Rumus diatas memiliki beberapa syarat yang harus di perlukan dalam menghitung hasil;

- Pertanyaan bernomor ganjil, setiap skor yang didapatkan akan dikurangi 1 (X-1).
- Pertanyaan bernomor genap, setiap skor akhir didapat dari nilai 5 dikurangi skor pertanyaan yang didapat dari pengguna (5-X).

- Skor SUS didapatkan dari hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan yang nantinya dikalikan dengan 2,5.

HASIL

Hasil perancangan UI/UX aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Desa Terong Kabupaten Manggarai menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang meliputi lima tahapan, yaitu:

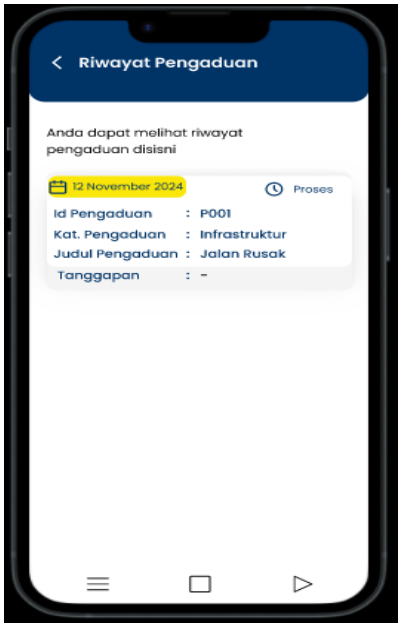
1. Empathize
   Empathize merupakan langkah awal yang penting dari pendekatan *design thinking* untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan pengguna dalam proses perancangan aplikasi layanan pengaduan masyarakat Desa Terong. Untuk mendapatkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada calon pengguna. Dari beberapa narasumber termasuk kepala Desa Terong menyatakan bahwa masyarakat kesulitan dalam melakukan aduan karena prosesnya masih manual dan pengolahan data yang lama, masyarakat membutuhkan seolusi yang sederhana, cepat dan mudah untuk dilakukan dan pihak Desa Terong kesulitan dalam pengelolaan data pengaduan karena masih menggunakan sistem yang masih manual.
2. Define
   Pada tahap ini, peneliti berfokus untuk mendefinisikan atau merumuskan masalah utama yang sudah didapatkan pada tahap *empathize* yaitu terkait terbatasnya layanan pengaduan masyarakat yang berada di Desa Terong. Peneliti menentukan dan menerapkan ide untuk membuat sebuah sistem yang dapat digunakan oleh masyarakat dan pemerintah Desa Terong, dengan ketersediaan layanan, seperti sistem menyediakann kemudahan dan memberikan akses untuk menyampaikan pengaduan, pengolahan data pengaduan, pelacakan status pengaduan, dan sistem memungkinkan pengguna dan petugas dapat mengirimkan dan menerima timbal balik dari aduan yang sudah disampaikan.
3. Ideate
   Pada tahap ini peneliti akan mengumpulkan berbagai macam ide/solusi dari masalah-masalah yang sudah dirumuskan di tahap sebelumnya. Maka peneliti merumuskan untuk membuat sebuah rancangan UI/UX aplikasi layanan pengaduan masyarakat Desa Terong yang dapat diakses menggunakan handphone. Hal ini berdasarkan pada proses wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa masyarakat dan pemerintah Desa Terong, mengatakan bahwa masyarakat membutuhkan sebuah sistem untuk mempermudah dalam melakukan pengaduan dan pengolahan data aduan bagi petugas.
4. Prototype
   Prototype yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu desain tampilan bagian masyarakat yang berfungsi untuk melakukan pengaduan dan melihat perkembangan status pengaduan. Sedangkan, desain pada bagian admin atau petugas yaitu untuk melihat, mengelola dan melakukan verifikasi data pengaduan yang masuk dari masyarakat.

Desain *Prototype* Masyarakat

Gambar 2. Tampilan Form Pengaduan

Masyarakat dapat membuat pengaduan pada form pengaduan masyarakat dengan mengisi informasi yang diperlukan terkait masalah atau keluhan yang ingin disampaikan. Masyarakat bisa melampirkan foto, video

atau dokumen sebagai bukti pendukung yang dapat memudahkan pemahaman petugas saat menangani aduan. Pada pilihan kategori pengaduan, masyarakat memilih kategori sesuai dengan masalah yang dialami, seperti infrastruktur, lingkungan hidup atau layanan publik, disesuaikan dengan judul aduan yang disampaikan. Hal ini dapat membantu pemerintah bertanggung jawab untuk memprioritaskan atau menangani aduan lebih efektif. Selanjutnya, masyarkat dapat menulis penjelasan singkat atau detail terkait masalah yang terjadi.



Gambar 3. Tampilan Riwayat pengaduan

Tampilan riwayat pengaduan menampilkan daftar lengkap tentang pengaduan yang sudah diajukan. Fitur ini dapat membantu masyarakat untuk memantau perkembangan status pengaduan yang telah dikirimkan, seperti sedang diproses, selesai atau ditolak. Serta menampilkan kapan pengaduan tersebut diajukan dan kapan statusnya diperbarui, hal ini dapat membantu masyarakat untuk mengetahui berapa lama aduan tersebut diproses.

Desain Prototype Admin

Gambar 4. Tampilan Daftar Pengaduan

Halaman daftar pengaduan menampilkan pengaduan yang memungkinkan petugas dapat memantau, mengelola dan memproses pengaduan yang telah diajukan oleh masyarakat, baik yang belum diproses maupun yang sudah diproses. Daftar pengaduan ini dilengkapi dengan informasi dasar aduan, seperti nomor pengaduan, deskripsi singkat, kategori pengaduan, tanggal pengaduan, dan status pengaduan.

Gambar 5. Tampilan Tanggapan Pengaduan

Petugas atau pemerintah desa bisa memberikan tanggapan atau solusi terhadap pengaduan yang masuk. Setiap pengaduan yang masuk disertai beberapa kriteria, seperti bukti foto, video atau dokumen, tanggal pengaduan, kategori pengaduan, serta deskripsi pengaduan. Petugas dapat melihat riwayat setiap pengaduan untuk mengetahui tindak lanjut aduan yang telah dilakukan sebelumnya dan memastikan penyelesaian masalah tersebut sesuai dengan kebijakan yang ada.

5. Testing

Tahap akhir dari penelitian ini yaitu pengujian atau *testing* yang dilakukan setelah semua desain *prototype* telah dibuat. Pengujian *usability* menggunakan *system usability scale* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna aplikasi layanan pengaduan masyarakat Desa Terong. Proses pengujian ini dilakukan dengan membagikan link kuesioner SUS dan link *prototype* figma kepada 20 orang responden terdiri dari masyarakat dan pihak Desa Terong, serta menjawab dengan *skala likert* yang dimulai dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut merupakan hasil dari pengujian yang sudah diolah menggunakan perhitungan SUS, disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.Skor Hasil Perhitungan SUS

Responden	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**	**Q5**	**Q6**	**Q7**	**Q8**	**Q9**	**Q10**	**Jawaban**	**Jumlah x 2,5**
Responden 1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	34	85
Responden 2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	80
Responden 3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	27	67,5
Responden 4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36	90
Responden 5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	92,5
Responden 6	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	36	90
Responden 7	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	35	87,5
Responden 8	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	34	85
Responden 9	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	34	85
Responden 10	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	33	82,5
Responden 11	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	31	77,5
Responden 12	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32	80
Responden 13	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	35	87,5
Responden 14	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	32	80
Responden 15	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	33	82,5
Responden 16	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	35	87,5
Responden 17	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	31	77,5
Responden 18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	33	82,5

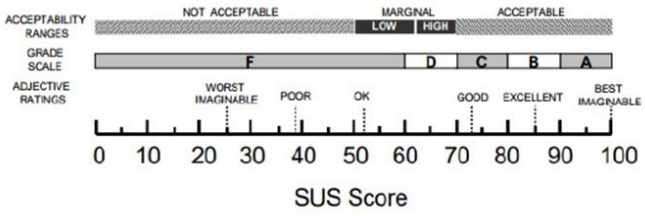
Responden 19	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	34	85
Responden 20	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34	85
											Jumlah Skor Rata-ratal	**83,5**

Berdasarkan tabel diatas, pengujian yang dilakukan menggunakan metode *system usability scale* (SUS) memperoleh hasil dengan nilai rata-rata sebesar 83,5 termasuk dalam kategori *excellent.*

PEMBAHASAN

Pengujian terhadap rancangan UI/UX aplikasi layanan pengaduan masyarakat yang telah dibuat menggunakan *system usability scale* (SUS) memperoleh hasil skor pengujian dari 20 responden dengan nilai rata-rata sebesar 83,5. Dalam perhitungan skor SUS terdapat dua cara penilaian yaitu pertama dinilai berdasarkan *acceptibility, grade scale* dan *adjective rating*, penilaian yang kedua yaitu berdasarkan *percentile rank*. Penilaian berdasarkan *acceptability* untuk melihat tingkat penerimaan aplikasi, *grade scale* untuk menilai tingkat (*grade*) aplikasi dan *adjective rating* yaitu digunakan untuk menilai sejauh mana perspektif pengguna terhadap prototype Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat. Sedangkan, pengukuran *percentile rank* yaitu digunakan untuk mengetahui penilaian pengguna secara umum terhadap sistem tersebut. Maka dilakukan perbandingan hasil penilaian dengan ketentuan penilaian yang digunakan untuk mendapatkan nilai dari masing-masing sudut pandang. Berikut merupakan ketentuan penentuan penilaian pada skor SUS *percentile rank* dan skala interpretasi penilaian SUS.

a) Grade A: dengan skor >= 80,3
b) Grade B: dengan skor >= 74 dan < 80,3
c) Grade C: dengan skor >= 68 dan < 74
d) Grade D: dengan skor >= 51 dan < 68
e) Grade F: dengan skor < 51



Gambar 6. Skala Interpretasi Penilaian SUS

Tingkat *Acceptability* dikategorikan berdasarkan kelompok, dimana suatu sistem dikatakan berhasil atau *usable* apabila nilai skor SUS >70. Dari pengujian yang telah dilakukan, diperoleh hasil skor SUS sebesar 83,5 dengan demikian tingkat *acceptability* dari sistem ini termasuk dalam kategori *acceptable*, dengan *grade scale* memperoleh nilai B dan memiliki *adjective rating* kategori *excellent.* Dan tingkat *percentile rank* dari sistem tersebut berdasarkan hasil skor SUS berada pada *percentile rank* >= 80,3, yaitu termasuk dalam *grade* A, artinya skor tersebut berada diatas rata-rata dari skor SUS umumnya.

Hal ini menunjukan bahwa sistem tersebut dapat digunakan tanpa kebingungan dan mudah dipahami, serta tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memahami aplikasi tersebut. Sehingga pengguna merasa puas dengan pengalaman saat menggunakan sistem tersebut dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna yaitu masyarakat dan pemerintah Desa Terong dalam melakukan pengaduan dan mengelola data pengaduan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui pendekatan design thinking berupa perancangan UI/UX aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat, dapat diambil kesimpulan bahwa peneliti dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan *system usability scale* yaitu mendapatkan skor sebesar 83,5 yang termasuk dalam kategori *excellent*. Hal ini berarti aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Desa Terong dapat diterima dengan baik dan mudah untuk digunakan oleh pengguna sebagai alat bantu penyampaian aduan dan pengelolaan pengaduan.

REFERENSI

Adha, I. A., Voutama, A., & Ridha, A. A. (2023). Perancangan Ui / Ux Aplikasi Ogan Lopian Diskominfo Purwakarta Menggunakan Metode Design Thinking. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, *7*(1), 55–70.

Bila, D. S., & Indah, D. R. (2023). Perancangan Ulang UI-UX Desain Website BKKBN Provinsi Sumatera Selatan dengan Metode Design Thinking. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, *3*(6), 746–753.

Fanriza, M. I., Susilo, D., Charolina, A., & Retnoningsih, D. (2024). Pengelolaan Aduan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Pengaduan Berbasis Web di Kota Salatiga. *Technical and Vocational Education International Journal (TAVEIJ)*, *4*(1), 1–12.

Hidayatulloh, K., MZ, M. K., & Sutanti, A. (2020). Perancangan Aplikasi Pengolahan Data Dana Sehat Pada Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Metro. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer*, *1*(1), 18–22.

Jafar, B., Khairil, M., & Nuraisyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise. *Jurnal Katalogis*, *10*(1), 73–81.

M. Agustian Reyza Novris, Yoyon Efendi, Dwi Haryono, T. S. E. F. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Layanan Masyarakat Kecamatan Rupat dengan Metode Design Thinking. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, *9*(2), 01–11.

Moch Taufik, Mochzen Gito Resmi, & Uus Muhammad Husni Tamyiz. (2022). UI/UX Aplikasi Bumdes Sukatani Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking Dengan Pengujian System Usability Scale. *JINTEKS (Jurnal Teknologi Informatika Dan Sains)*, *4*(3), 231–236.

Nabila, G. (2022). Penerapan UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas. *MDP Student Conference (MSC)*, *1*(4), 231–238.

Nalendra, I. P., & Swalaganata, G. (2024). Perancangan prototype UI/UX aplikasi home service kendaraan berbasis mobile dengan pendekatan Design Thinking. *Journal of Information System and Application Development*, *2*(1), 31–41.

Rahman, A. S., Ramadhan, D. N., Khansa, S. S., & Huda, M. Q. (2024). Perancangan UI/UX Layanan Aduan Fasilitas Umum dengan Metode Design Thinking Berbasis Mobile. *Journal of System and Computer Engineering (JSCE)*, *5*(1), 128–140.

Razikin, M. K., Wijaya, A., & Diana. (2023). Peran Dan Dampak Pengembangan Teknologi Dalam Penyelenggaraan Program Dan Layanan Masyaraat. *Communnity Development Journal*, *4*(3), 6734–6739.

Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, *8*(2), 748–754.