

PERANCANGAN UI/UX SISTEM INFORMASI DISDUKCAPIL KABUPATEN XYZ MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Maryona Septiara, Abednego Dwi Septiadi, Eka Tripustikasari

Rekayasa Perangkat Lunak, Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Selatan.,
Kab. Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia
septiara@ittelkom-pwt.ac.id

ABSTRAK

Penggunaan teknologi dalam pemerintahan telah banyak diterapkan, salah satunya ialah dalam penerapan layanan *E-Government*. Penerapan layanan *E-Government* dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada Masyarakat. Pelayanan publik elektronik telah diterapkan pada kabupaten XYZ, dengan nama *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ. Terdapat beberapa permasalahan pada *website* layanan administrasi tersebut, meliputi tampilan *website* yang hanya menampilkan teks informasi tanpa interaksi memadai, ketiadaan fitur yang dapat diakses, serta kurangnya informasi mengenai prosedur layanan administrasi kependudukan secara daring. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik elektronik kepada Masyarakat dan memberikan kemudahan serta kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Menghadapi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* untuk memperbaiki desain visual (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada sistem informasi, serta menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai UX terhadap *usability* protipe UI. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengguna untuk terlibat dalam proses perancangan sistem hingga menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* Sistem Informasi yang dirancang mendapatkan nilai 82,41 dengan *grade Excellent*. Angka *score* SUS ini menunjukkan bahwa metode *Design Thinking* dapat mengatasi permasalahan yang ada pada *website* tersebut, serta mempermudah pengguna dalam memahami dan menggunakan fitur layanan akta kematian pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ.

Kata kunci : DISDUKCAPIL, layanan publik, UI/ UX, *website*

1. PENDAHULUAN

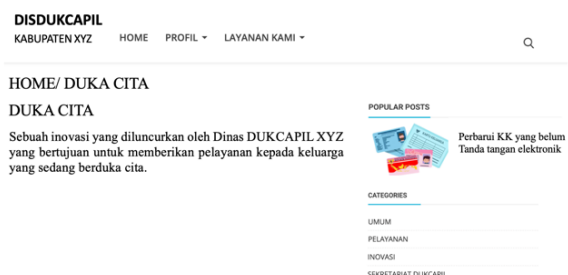
Penggunaan teknologi dalam Masyarakat telah menjadi kebutuhan untuk memperoleh informasi. Jumlah masyarakat yang menggunakan perangkat teknologi semakin meningkat dari waktu ke waktu menjadi bukti bahwa teknologi dan kemudahan akses informasi berkembang sangat pesat. Partisipasi pemerintah berperan aktif dalam memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi melalui penerapan layanan *E-Government*, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik elektronik kepada Masyarakat[1].

Bidang kearsipan dan pelayanan publik telah mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi[2].

Penelitian ini dilakukan karena beberapa masalah yang ditemukan pada *website* pelayanan publik. Terdapat 10 jenis pelayanan administrasi *online* pada satu fitur di *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ, namun pada penelitian ini akan fokus pada 1 pelayanan administrasi saja yaitu pelayanan akta kematian. Tahap awal penelitian ini akan dilakukan akan dilakukan wawancara prapenelitian kepada 10 orang pengguna *website* layanan *online* yang pernah mengakses atau menggunakan fitur layanan akta kematian pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ. Wawancara ini mendapatkan hasil dengan beberapa masalah yaitu, tampilan *website* yang kurang

informatif, ketiadaan fitur yang dapat diakses oleh pengguna, serta kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan akta kematian kependudukan.

Tampilan *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ sebelumnya, dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Halaman antarmuka (UI) *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ

Menghadapi permasalahan tersebut, DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ memerlukan sebuah perancangan UI untuk melakukan perbaikan tampilan pada sistem informasi, sehingga memudahkan pengguna untuk dapat melakukan administrasi *online* mandiri. Tidak hanya UI, pada perancangan sistem ini akan digunakan UX untuk melihat kepuasan pengguna.

Penelitian ini memanfaatkan metode *design thinking* untuk memperbaiki desain visual (UI) dan *user experience* (UX) untuk melihat pengalaman

pengguna dari sebuah *website* pelayanan publik. Tahapan *Design thinking* yaitu *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Pendekatan ini berpusat pada manusia, mendorong ide melalui diskusi, dan mengadopsi pendekatan eksperimental dalam pembuatan dan evaluasi prototipe, dengan[3].

Perancangan UI/ UX ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pengguna layanan publik bagian pelayanan akta kematian dengan menggunakan pendekatan yang berpusat kepada pengguna. Dengan hasil perancangan sistem yang telah dilakukan, selanjutnya prototipe dapat di terapkan pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini dilakukan untuk merancang sebuah desain UI/UX *website* pelayanan publik *online*. Terdapat 2 penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan utama.

Penelitian pertama, dilakukan oleh Adha et al. tahun 2023 dengan judul Perancangan UI/UX Aplikasi Ogan Lopian DISKOMINFO Purwakarta menggunakan metode *Design Thinking*. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* untuk perancangan prototipe aplikasi dan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk *usability testing*. Hasil pengujian tersebut diperoleh nilai 93,5, dapat disimpulkan bahwa perancangan ulang pada aplikasi Ogan Lopian menggunakan metode *Design Thinking* mampu memberikan solusi dari permasalahan yang ada, dan membuat pengguna lebih *user friendly* ketika menggunakan aplikasi Ogan Lopian[1].

Penelitian kedua, dilakukan oleh Nurrohmah dan Andrian tahun 2023 dengan judul Mendesain Ulang Tampilan UI *Website* Desa Sukamukti menggunakan Metode *Design Thinking*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking*, observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil yang didapatkan setelah menerapkan metode *Design Thinking* pada *website* desa yaitu, adanya perubahan yang baik pada tampilan antarmuka *website* yang memberikan kemudahan serta kesesuaian kebutuhan pengguna dalam mengakses *website* desa [4].

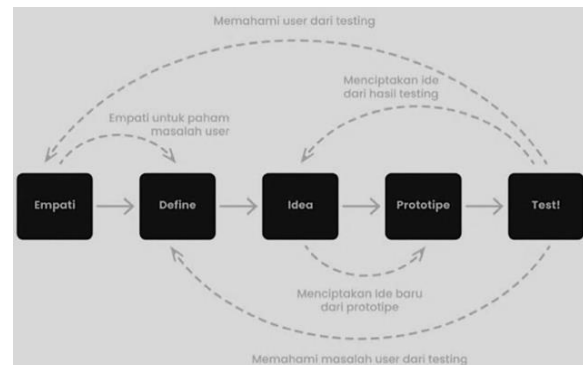
2.1. Website

Website merupakan sebuah halaman domain yang memiliki banyak informasi yang ditempatkan pada sebuah server web dan di akses dengan memasukan alamat URL ke peramban menggunakan jaringan internet[5]. *Website* merupakan bentuk dari media informasi secara digital, dan informasi yang terdapat pada *website* ini bersifat statis dan dinamis sehingga dapat mudah di akses oleh *user*[6].

2.2. Design Thinking

Design Thinking merupakan pendekatan berbasis solusi yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah dengan memahami kebutuhan pengguna[7]. *Design Thinking* membantu suatu penelitian dalam

mempelajari dan memahami kebutuhan pengguna untuk mendapatkan cara yang kreatif dan inovatif dalam menemukan suatu solusi dengan menggunakan 5 tahap, yaitu: *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*[8].



Gambar2. Tahapan *Design thinking*[8]

2.2.1. Emphatize

Emphatize merupakan tahapan utama dalam *Design thinking*, dan menjadi inti dari proses *Design thinking*. Tahap ini merupakan inti dari proses desain yang berpusat pada manusia karena dapat memahami pengguna untuk mendapatkan *insight* dan kebutuhan pengguna[8].

2.2.2. Define

Langkah kedua pada *design thinking* ini dikhususkan untuk merumuskan masalah dengan memanfaatkan, menafsirkan, dan mempertimbangkan semua temuan pada tahap *emphatize* dengan tujuan membangun basis pengetahuan bersama agar dapat mengembangkan atau memperbaiki produk yang dimaksud. Pada umumnya menggunakan teknik empati dan observasi untuk mendefinisikan masalah pengguna dalam penyelesaian masalah dan tantangan pada produk, sistem, arsitektur, dll[8].

2.2.3. Ideate

Tahapan ini fokus pada menghasilkan ide-ide sebanyak mungkin untuk mendapatkan solusi inovatif dalam memecahkan masalah yang telah diidentifikasi pada tahap *define*. Ide ini merupakan gabungan pemahaman perancang UI/UX dengan rumusan masalah yang sudah ada pada tahap sebelumnya, dan ide ini selanjutnya digunakan untuk membangun prototipe[8].

2.2.4. Prototype

Tahap prototipe memerlukan penciptaan gambaran yang jelas tentang ide yang telah dipilih. Prototipe merupakan proses memindahkan ide kedalam bentuk fisik yang dapat berupa apa saja, seperti UI, *storyboard*, dll. Eksplorasi awal memungkinkan desainer untuk membuat prototipe yang kasar dan ringkas serta mengeksplorasi berbagai kemungkinan. Prototipe akan dianggap berhasil jika *development* dan *user* dapat berinteraksi dengan

prototipe tersebut. Interaksi ini membantu desainer mengembangkan empati yang lebih dalam dan mengembangkan solusi yang sukses[8].

2.2.5. Test

Pengujian harus dilakukan pada proses *design thinking*, karena pengujian ini harus dilakukan selama pembuatan atau pengembangan produk yang melibatkan pengujian prototipe dengan *user*. Prototipe dimulai dengan fidelitas rendah, lalu beralih ke prototipe dengan fidelitas tinggi, dan mengujinya dengan *user*. Menguji ide dan prototipe dengan *user* akan sangat membantu dalam pengembangan produk karena *user* memberikan masukan untuk penyempurnaan desain produk[8].

2.3. System usability scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode yang umum digunakan untuk mengukur *usability*[9]. Terdapat 10 pertanyaan SUS, dan menggunakan skala Likert 1 sampai 5 untuk mengevaluasi tingkat kesetujuan pengguna terhadap kegunaan produk[10]. Metode SUS melakukan pengukuran *usability* yang “*quick and right*” saat memproses survei, serta hasil survei yang mudah dipahami karena nilai yang berkisar antara 0 hingga 100, yang mana semakin tinggi rating SUS, maka semakin mudah penggunaan dari suatu produk[11].

Tabel 1. Pertanyaan SUS[9]

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan <i>website</i> ini lagi
2	Saya merasa <i>website</i> ini sulit untuk digunakan
3	Saya merasa <i>website</i> ini mudah digunakan
4	Saya merasa perlu bantuan orang lain atau teknisi untuk dapat menggunakan <i>website</i> ini
5	Saya menemukan bahwa fitur dari <i>website</i> ini berfungsi dengan baik
6	Saya merasa <i>website</i> ini dalam desainnya tidak selalu konsisten
7	Saya merasa kebanyakan orang akan belajar menggunakan <i>website</i> ini dengan sangat cepat
8	Saya menemukan <i>website</i> ini sangat rumit untuk digunakan
9	Saya merasa yakin untuk menggunakan <i>website</i> ini
10	Saya harus mempelajari banyak hal sebelum dapat mulai menggunakan <i>website</i> ini

Tabel 1 merupakan bentuk dari pertanyaan SUS pada kuesioner yang akan diberikan kepada responden.

Tabel 2. Skala Likert[9]

No	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat setuju

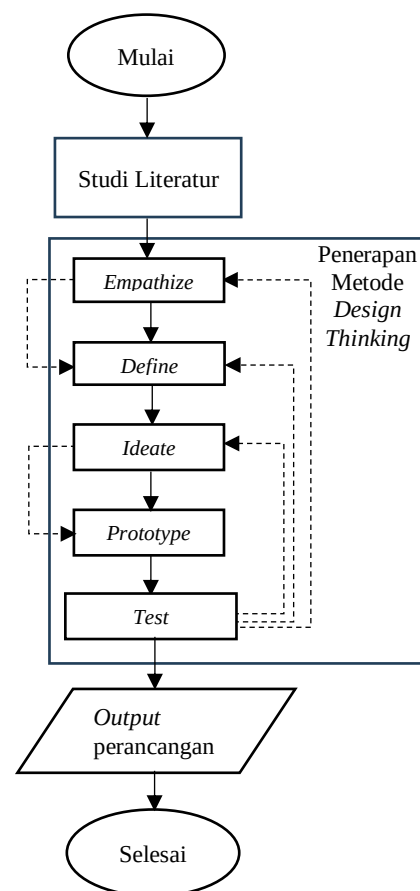
Dalam melakukan perhitungan SUS menggunakan lima skala Likert, Tabel 2 merupakan skala Likert yang digunakan untuk penilaian pada kuesioner SUS.

Rumus yang digunakan untuk menghitung skor *System Usability Scale* (SUS) dapat dilihat pada rumus 1.

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (1)$$

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan pihak DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ dan warga Kabupaten XYZ. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* yang memiliki tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Diagram alir penelitian dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 3. Diagram alir penelitian

3.1. Studi Literatur

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini ialah melakukan studi literatur terhadap jurnal ilmiah, membahas tentang beberapa metode pendekatan yang fokus pada pengamatan yang mendalam untuk kebutuhan pengguna mengenai penerapan Sistem Informasi penerima bantuan sosial. Terdapat beberapa studi literatur yang digunakan untuk penyelesaian penelitian ini dengan rentang antara tahun 2019 sampai 2024, dengan metode dan studi kasus yang

hampir serupa yaitu metode *Design Thinking* untuk perancangan UI/ UX *website application*.

3.2. Penerapan metode *Design Thinking*

Metode *Design Thinking* diterapkan pada penelitian ini untuk merancang prototipe antarmuka (UI) *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ. *Design Thinking* memiliki lima tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*.

3.2.1. *Empathize*

Pada tahap ini dilakukan mengamati, berinteraksi dan mendengarkan pengguna untuk memahami pengalaman dan kebutuhan pengguna terhadap *website* pelayanan publik elektronik bagian pelayanan akta kematian. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan wawancara kepada 10 pengguna. Wawancara dilakukan untuk mengetahui masalah yang dialami oleh pengguna, sehingga dapat menentukan permasalahan yang perlu diselesaikan.

3.2.2. *Define*

Setelah mendapatkan informasi pada tahap *empathize*, maka selanjutnya mengidentifikasi masalah spesifik yang perlu diatasi. Seperti mengidentifikasi masalah pada tampilan antarmuka (UI) *website* yang tidak memberikan informasi-informasi tentang pelayanan akta kematian. *Define* masalah yang jelas dan tepat membantu penelitian ini fokus membuat sebuah perancangan antarmuka (UI) pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ.

3.2.3. *Ideate*

Permasalahan yang telah didapatkan pada tahap *define* selanjutnya akan masuk ke tahap *ideate*. Pada tahap ini, akan menghasilkan ide-ide sebanyak mungkin untuk menemukan pemecahan masalah terbaik dalam memecahkan masalah yang telah diidentifikasi pada tahap *define*. Tahap *ideate* ini pada umumnya sudah memiliki perencanaan yang jelas untuk menggambarkan antarmuka (UI) *website* pada tahap selanjutnya yaitu prototipe.

3.2.4. *Prototype*

Ide yang telah didapatkan pada tahap *ideate*, maka selanjutnya akan di implementasi pada tahap ini dengan menghasilkan gambaran *high-fidelity*. Gambaran *high-fidelity* ini menggambarkan atau memvisualisasikan bentuk solusi dari permasalahan antarmuka (UI) yang ada pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ di pelayanan akta kematian. Hasil prototipe ini akan dilakukan pengujian secara mandiri untuk melihat jika masih terdapat kekurangan fitur, sehingga dapat dilakukan perbaikan sebelum di *release* ke pengguna *website* layanan publik.

3.2.5. *Test*

Setelah *blueprint* pada tahap prototipe selesai dan dilakukan pengujian mandiri, maka selanjutnya masuk ke tahapan *testing* antarmuka (UI). Pada tahap

ini akan dilakukan pengujian prototipe antarmuka (UI) pelayanan akta kematian di *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ kepada 30 orang pengguna. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai pengalaman pengguna (UX) terhadap *usability* protipe UI tersebut.

3.3. *Output perancangan*

Hasil dari perancangan UI menggunakan metode *Design Thinking* untuk *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ pada bagian pelayanan akta kematian ialah sebuah prototipe.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini sebuah prototipe antarmuka (UI) *website* pelayanan akta kematian pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ. Prototipe ini dirancang untuk menyelesaikan permasalahan antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pengguna layanan publik.

4.1. Studi Literatur

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan utama dalam penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* dan pengujian *System Usability Scale* (SUS), yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adha et al. tahun 2023 tentang Perancangan UI/UX Aplikasi Ogan Lopian DISKOMINFO Purwakarta, dan penelitian yang dilakukan oleh Nurrohmah dan Andrian tahun 2023 yang melakukan desain ulang tampilan UI *Website* Desa Sukamukti.

4.2. Penerapan metode *Design Thinking*

Tahapan ini akan diterapkan atau diimplementasikan metode *Design Thinking* dengan tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*.

4.2.1. *Empathize*

Tahap ini dilakukan wawancara secara daring dan luring kepada 10 orang pengguna layanan akta kematian dengan rentang usia 25 hingga 45 tahun. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan berbagai masalah yaitu tampilan *website* yang kurang informatif, ketiadaan fitur yang dapat diakses pengguna, serta kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan akta kematian.

4.2.2. *Define*

Terdapat beberapa *goals* yang diperoleh dari wawancara pada pengguna *website* layanan akta kematian. *Goals* ini dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.

Gambar 4 *Define* dapat dijelaskan bahwa pengguna atau *user* tidak mendapatkan informasi tentang pelayanan akta kematian secara signifikan. Hal ini seperti informasi syarat dan ketentuan untuk pengajuan, petunjuk cara melakukan pengajuan akta kematian, tidak ada *history* untuk melihat riwayat dan status pengajuan pengguna, serta tampilan antarmuka

yang monoton karena kurangnya variasi visual dan desain yang kurang menarik.



Gambar 4. Define

4.3.2. Ideate

Pada tahapan ini, dilakukan penentuan ide untuk memecahkan masalah-masalah yang sudah ada pada tahap *define*. Hasil dari ide dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.



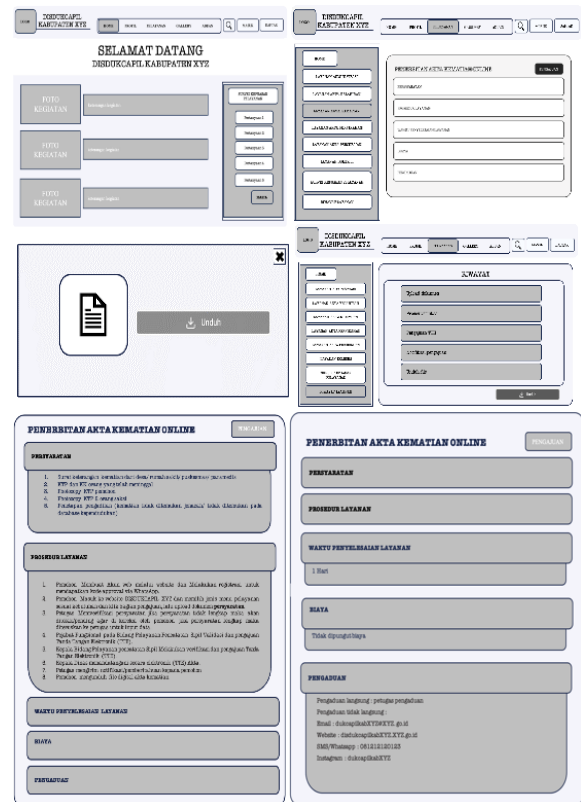
Gambar 5. Ideate

Gambar 4 *Ideate* diatas merupakan ide-ide terpilih dari yang terbaik untuk menyelesaikan permasalahan pada *website* layanan akta kematian. Informasi tentang pelayanan akta kematian, informasi petunjuk, syarat dan ketentuan pengajuan akan di tampilkan pada halaman utama layanan akta kematian. Penambahan fitur untuk pengajuan akta kematian, fitur *history* agar pengguna dapat melakukan pengajuan mandiri ke pada DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ. Sedangkan untuk tampilan *website*, akan dirancang semenarik mungkin tapi tetap pada fungsinya yaitu *usability*.

4.4.2. Prototype

Setelah tahap *ideate*, maka langkah selanjutnya masuk ke tahap prototipe dengan membuat gambaran kasar atau *Lo-Fi Fidelity* dari desain *website* hingga

menjadi tampilan *high-fidelity* dan akan diuji pada tahap *testing*. Terdapat 5 perancangan ulang yang dihasilkan untuk solusi permasalahan pada tampilan atau antarmuka *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ, seperti tampilan halaman *homepage*, tampilan layanan akta kematian, tampilan informasi petunjuk, tampilan riwayat layanan, dan tampilan unduh. Gambar 6 di bawah ini menampilkan gambaran *Lo-Fi Fidelity* dari desain baru *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ.



Gambar 6. Lo-Fi Fidelity

Berdasarkan dari gambaran *Lo-Fi Fidelity*, maka selanjutnya di ubah menjadi tampilan *high fidelity* yang merupakan hasil dari perancangan ulang yang sudah di desain sebelumnya.

4.5.2. Test

Fokus utama pengujian ini pada prototipe antarmuka (UI) pelayanan akta kematian di *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ. Tahapan pengujian ini dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan 30 responden. Responden yang melakukan pengujian ini, dipilih dengan syarat pernah menggunakan atau mengakses pelayanan akta kematian di *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ.

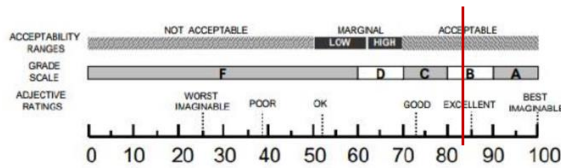
Metode *System Usability Scale* (SUS) dimulai dengan memberikan 10 pertanyaan kepada 30 responden. Daftar pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1. Pertanyaan SUS, dan pertanyaan ini di ukur dengan menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju",

"Cukup Setuju", "Tidak Setuju", dan "Sangat Tidak Setuju". Selanjutnya, hasil kuesioner akan di analisis dan menghitung *score* SUS sesuai dengan rumus (1).

Hasil total nilai masing-masing pertanyaan dari 30 responden dikali dengan 2,5 untuk memperoleh nilai skor SUS yaitu 2472,5. Setelah mendapatkan nilai *score* SUS, maka selanjutnya dilakukanlah perhitungan nilai rata rata skor SUS menggunakan rumus (1).

$$\bar{X} = \frac{2472,5}{30}$$

$$\bar{X} = 82,41$$



Gambar 7. Score SUS

Hasil perhitungan nilai rata-rata skor SUS diperoleh nilai 82,41. Berdasarkan dari parameter *score* SUS, nilai 82,41 termasuk kedalam *acceptable*, *grade* B, dengan *rate* Excellent. Dapat disimpulkan bahwa perancangan UI/UX pada layanan akta kematian di *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ telah berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu meningkatkan pelayanan publik elektronik kepada Masyarakat dan memberikan kemudahan serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

4.2. Output perancangan

Hasil dari perancangan ini berupa tampilan *high fidelity* dari desain baru *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ, dengan 5 perancangan ulang tampilan halaman *homepage*, tampilan layanan akta kematian, tampilan informasi petunjuk, tampilan riwayat layanan, dan tampilan unduh.

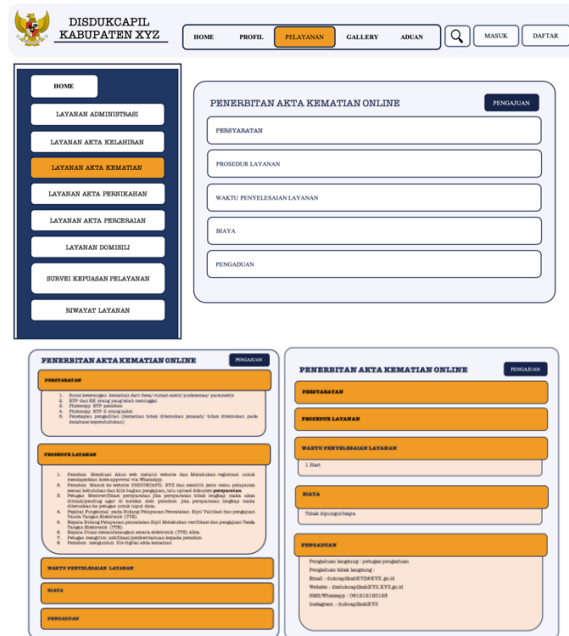


Gambar 8. Tampilan halaman homepage

Beberapa perubahan tampilan tata letak pada halaman *homepage* ada di bagian *header*. Terdapat *button* untuk masuk, daftar, dan *search*. *Button* masuk digunakan untuk *user* yang sudah memiliki akun pelayanan, sedangkan *daftar* digunakan untuk

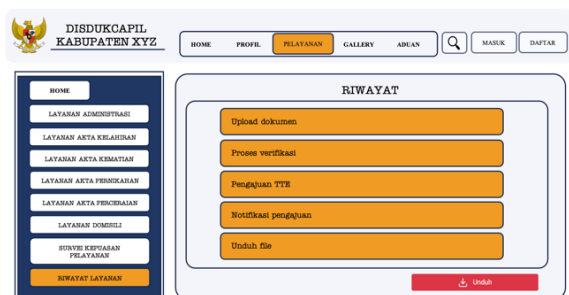
pengguna baru yang belum memiliki akun pelayanan. *Button search* digunakan untuk *user* yang hendak mencari informasi berita atau yang lainnya.

Tampilan berita pada *home* disusun rapi di sebelah kiri, dan terdapat survei kepuasan pelayanan di bagian sebelah kanan *website*.



Gambar 9. Tampilan informasi petunjuk

Tampilan layanan akta kematian berisi informasi tentang syarat untuk pengajuan, prosedur layanan, waktu penyelesaian layanan, biaya, pengaduan, dan *button* pengajuan agar *user* dapat melakukan pengajuan secara mandiri melalui *website* pelayanan. Halaman layanan akta kematian sebelumnya pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ tidak berisi informasi tentang petunjuk pengajuan akta kematian, sehingga dengan dilakukan penelitian ini maka terdapat informasi-informasi yang informatif bagi pengguna/ *user*.



Gambar 10. Tampilan riwayat layanan

Fitur riwayat layanan merupakan fitur tambahan pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ, yang mana fitur ini merupakan fitur yang dibutuhkan oleh pengguna/ *user*. Fitur ini digunakan untuk melihat *history* dari pengajuan akta kematian yang telah

dilakukan secara mandiri. Isi dari halaman Riwayat layanan dapat dilihat pada Gambar 10.

- a. *Upload* dokumen, pada bagian ini akan terlihat dokumen yang telah di *upload* oleh pemohon sehingga akan terlihat persyaratan dokumen yang lengkap atau belum lengkap.
- b. Proses verifikasi, pada tahap ini dokumen yang sudah di *upload* oleh pemohon akan di cek oleh petugas, jika dokumen tidak lengkap maka akan ditolak dan jika dokumen sudah lengkap maka akan di verifikasi dan dilakukan *input* data oleh petugas.
- c. Pengajuan TTE, tahap ini dokumen yang sudah diverifikasi selanjutnya akan di tanda tangan elektronik (TTE) oleh pejabat fungsional bidang pelayanan pencatatan sipil, kemudian kepala bidang pelayanan pencatatan sipil, dan dilanjutkan kepada kepala dinas.
- d. Notifikasi pengajuan, setelah TTE sudah dilakukan semua maka selanjutnya petugas akan mengirimkan pemberitahuan kepada pemohon, dan akan muncul pada bagian ini.
- e. Unduh *file*, tahap ini pemohon bisa melihat bahwa *file* akta kematian yang sudah selesai diajukan oleh pemohon dapat di unduh.
- f. Unduh, terdapat *button* unduh berwarna merah pada bagian bawah kanan, dimana pemohon dapat melakukan unduh *file* akta kematian. Jika *button* unduh di klik maka akan muncul jendela seperti Gambar 11.



Gambar 11. Tampilan unduh

Gambar 11. Tampilan unduh, pemohon bisa melakukan klik *button* unduh dan *file* akan langsung tersimpan pada perangkat pemohon dengan format PDF.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu perancangan UI/UX system informasi DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ menggunakan *design thinking*, didapatkan hasil respon pengguna terhadap tampilan baru pada *website* menggunakan metode pengujian *system usability scale* yaitu mendapat *score* sebesar 82,41 termasuk kedalam *acceptable*, grade B, dengan *rate Excellent*. Proses perancangan yang menggunakan metode *design thinking*, dapat menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna *website* layanan karena metode ini dapat memahami kebutuhan pengguna dan merancang solusi baru yang dapat disesuaikan antara

kebutuhan pengguna dengan *website* sistem informasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi dan diterapkan pada *website* DISDUKCAPIL Kabupaten XYZ, dan pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan perancangan desain UI/UX pada fitur-fitur lainnya pada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adha, I.A., Voutama, A. and 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), pp. 55-70.
- [2] Rohmat, G., and Oktarini, S.N.A., 2024. Penerapan Metode *Design Thinking* pada Perancangan Ulang UI/UX *Website* SIKN Provinsi Sumsel. Jurnal Ilmiah BETRIK, 15 (1), pp. 78-84.
- [3] Lemon, S., Midasala, P.R., and B. Tane., 2020. *A Brief Introduction to User Experience (UX) Design. The Basics of User Experience Design*. New York: *Interaction Design Foundation*, chapter 1, pp. 4-8.
- [4] Nurrohman, S., and Andrian, R., 2023. Mendesain Ulang Tampilan UI *Website* Desa Sukamukti menggunakan Metode *Design Thinking*. JATI/ Jurnal Teknologi dan Informasi. 13(1), pp. 29-43.
- [5] Asmara, J., 2019. Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis *Website* (Studi Kasus Desa Netpala). JUKANTI/ Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi. 2(1), pp. 1-7.
- [6] Akbar, F.M., Jaya, H.F., and Putubasai, E., 2019. Implementasi *website* Desa dalam Pemberian Pelayanan Informasi Pembangunan (Studi pada Desa Hanura Kecamatan Teluk Pondan Kabupaten Pesawaran). Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan. 1(1), pp. 42-51.
- [7] Ardhana, A.F., Wijoyo, H.S., and Suprpto., 2023. Perancangan *User Experience* pada Situs Web Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional (JIPPNAS) dengan menggunakan Metode *Design Thinking*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. 7(1), pp. 62-72.
- [8] Yulius, R., Nasrullah, M.F.A., Sari, D.K., and Alban, M.A., 2022. *Design Thinking: Konsep dan Aplikasinya*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara. ISBN. 978-623-487-527-0.
- [9] Alvian, K.M., Restu, A.S., and Darwis, M., 2022. Pengujian *Usability* Aplikasi Pedulilindungi dengan Metode *System Usability Scale* (SUS). Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi. 4(2), ISSN. 2684-8260.
- [10] Maricar, M.A., and Pramana, D., 2020. *Usability Testing* pada Sistem Peramalan Rentang Waktu Kerja Alumni ITB STIKOM Bali. Jurnal Eksplora Informatika. DOI. 10.30864/eksplora.v9i2.326.

- [11] Sembodo, F.G., Fitriana, G.F., and Prasetyo, N.A., 2021. Evaluasi *Usability Website* Shopee menggunakan *System Usability Scale* (SUS). *JAIC/ Journal of Applied Informatics and Computer*. 5(2), pp. 146-150.