

**PERANCANGAN *UI/UX* APLIKASI PELAYANAN *MOBILE* PADA  
KANTOR KECAMATAN KERTAPATI DENGAN METODE *HUMAN-  
CENTERED DESIGN***

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



DISUSUN OLEH :

**Revangga Pramudya Adhitya Alfahsyada**

**NIM. 09031382025146**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### PERANCANGAN *UI/UX* APLIKASI PELAYANAN *MOBILE* PADA KANTOR KECAMATAN KERTAPATI DENGAN METODE *HUMAN- CENTERED DESIGN*

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

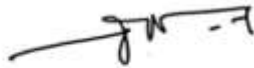
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

**Revangga Pramudya Adhitya Alfahsyada**  
NIM. 09031382025146

Palembang, 1 Agustus 2024

**Pembimbing I**



**Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.**  
NIP. 198201132015042001

**Pembimbing II,**



**Putri Eka Sevtiyuni, S.SI., M.T.**  
NIP. 198909262022032009

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Ahmad Rifai, M.T.**  
NIP. 197910202010121003

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Revangga Pramudya Adhitya Alfahsyada  
NIM : 09031382025146  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Perancangan *UI/UX* Aplikasi Pelayanan *Mobile* Pada Kantor Kecamatan Kertapati Dengan Metode *Human-Centered Design*

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin*: 13%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil dari plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 1 Agustus 2024



Revangga Pramudya A.A

NIM.09031382025146

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Juli 2024

Nama : Revangga Pramudya Adhitya Alfahsyada

NIM : 09031382025146

Judul Skripsi : Perancangan *UI/UX* Aplikasi Pelayanan *Mobile* Pada Kantor  
Kecamatan Kertapati Dengan Metode *Human-Centered*  
*Design*

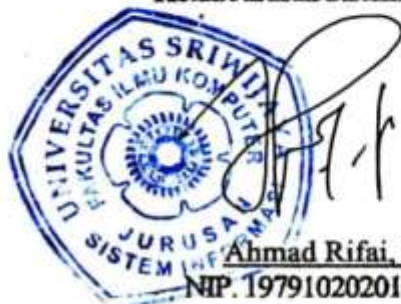
Tim Pembimbing :

1. Pembimbing I : Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.
2. Pembimbing II : Putri Eka Sevdiyuni, S.SI., M.T.
3. Ketua Penguji : Endang Lestari Ruskan, M.T.
4. Sekretaris : Naretha Kawadha P. G, M.Kom.
5. Penguji : Pacu Putra Suarli, M.CS.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, M.T.  
NIP. 197910202010121003

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### "MOTTO

*“ Don't judge me by my successes, judge me by how often I fall down and manage to get up again.”*

*- Nelson Mandela*

*“ Don't think of yourself as insignificant. To the world you may be just someone, but to someone you are the world.”*

*- Spongebob Squarepants*

**Dengan segenap hati, skripsi ini dipersembahkan untuk :**

- ❖ Allah SWT
- ❖ Diri Sendiri
- ❖ Kedua Orang Tua Dan Keluarga
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Teman Seperjuangan
- ❖ Para Dosen, Pegawai, Dan Staf Fasilkom Universitas Sriwijaya

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan rasa syukur kita haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan bisa selesai pada waktu yang tepat. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan, dan ilmu dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Yang telah memberikan ilmu, dan kesempatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu senantiasa memberikan dukungan, doa dan semangat, serta saran yang bermanfaat kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. selaku Pembimbing I yang memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
6. Ibu Putri Eka Sevtiyuni, S.SI., M.T. selaku Pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang memberikan bimbingan, saran dan koreksi kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Sistem Informasi yang memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

8. Bapak Khaerul Minsyar, SE. M.Si. selaku Camat Kecamatan Kertapati yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
9. Ibu Leni Marlina, S.IP, M.Si dan Kak Ahmad Zarkasih, S.Kom. selaku perwakilan dari Kantor Kecamatan Kertapati yang telah memberikan bimbingan dalam melaksanakan penelitian.
10. Anak RANTAU ( Doddy, Kitok, Willy ) selaku saudara seperantauan yang telah menemani kisah perjalanan penulis dalam hal suka maupun duka.
11. Adek ( Riza Nurhikmah ) yang selalu mengingatkan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman Seperjuangan Jurusan Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah memberikan banyak kesan dan cerita dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Semua Pihak yang terlibat secara langsung maupun secara tidak langsung dalam pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar kedepannya menjadi lebih baik lagi.

Palembang, 1 Agustus 2024

Penulis,

Revangga Pramudya A.A

NIM. 09031382025146

**PERANCANGAN *UI/UX* APLIKASI PELAYANAN *MOBILE* PADA  
KANTOR KECAMATAN KERTAPATI DENGAN METODE *HUMAN-  
CENTERED DESIGN***

**ABSTRAK**

Era teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat dengan menghadirkan berbagai gawai yang dijadikan alat sebagai alat dalam proses penyebaran informasi, transaksi, hingga layanan administratif. Kantor Kecamatan Kertapati merupakan salah satu instansi pemerintah Kota Palembang yang memberikan berbagai pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Kecamatan Kertapati. Pelayanan saat ini masih dilakukan dengan cara yang kurang efektif dalam melakukan proses administrasi, sehingga didapatkan usulan untuk membangun sebuah rancangan *user interface* yang akan dijadikan acuan dalam pembangunan sistem aplikasi dengan tampilan yang menarik dan mudah untuk digunakan. Metode dalam penelitian ini menggunakan *Human Centered Design* berdasarkan ISO 9421-210 : 2019 yang beraktivitas dengan memahami konteks dari pengguna, menentukan kebutuhan pengguna, menciptakan desain solusi, dan mengevaluasi desain. Pengujian kegunaan atau *Usability Testing* menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS). Dihasilkan skor 78.61 yang menunjukkan rancangan ini layak untuk dikembangkan.

**Kata kunci :** Kecamatan Kertapati, Pelayanan, *Human Centered* (HCD), *User Interface*, *User Experience*, *System Usability Scale* (SUS).



# **UI/UX DESIGN OF MOBILE SERVICE APPLICATIONS AT THE KERTAPATI SUB-DISTRICT OFFICE WITH THE HUMAN- CENTERED DESIGN METHOD**

## **ABSTRACT**

The current era of technology has developed rapidly by presenting various devices that are used as tools in the process of disseminating information, transactions, and administrative services. Kertapati Sub-district Office is one of the government agencies of Palembang City that provides various public services to the entire community of Kertapati Sub-district. Current services are still carried out in a way that is less effective in carrying out the administrative process, so that a proposal is obtained to build a user interface design that will be used as a reference in the development of an application system with an attractive appearance and easy to use. The method in this study uses Human Centred Design based on ISO 9421-210: 2019 which moves by understanding the context of the user, determining user needs, creating solution designs, and evaluating designs. Usability Testing uses the System Usability Scale (SUS) approach. The resulting score is 78.61 which indicates this design is feasible to develop.

***Keywords:*** *Kertapati Sub-district, Service, Human Centreed (HCD), User Interface, User Experience, System Usability Scale (SUS).*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Profil Organisasi.....	7
2.1.1 Profil Pemerintah Kecamatan Kertapati.....	7
2.1.2 Visi .....	8
2.1.3 Misi .....	8
2.2 Struktur Organisasi .....	9
2.3 Perancangan Sistem.....	10
2.4 UI/UX.....	10
2.5 Aplikasi mobile .....	11
2.6 Human Centered Design .....	11
2.7 Usability Testing .....	13
2.8 Sytem Usability Scale .....	14
2.9 Figma.....	16
2.10 Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Objek Penelitian .....	20
3.2 Jenis Pengumpulan Data .....	20
3.3 Metode Penelitian.....	20

3.3.1	Identifikasi Tujuan Dan Masalah .....	21
3.3.2	Studi Literatur .....	22
3.3.3	Spesifikasi Konteks Pengguna .....	22
3.3.4	Spesifikasi Kebutuhan Pengguna .....	22
3.3.5	Merancang Design Interface Aplikasi .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>24</b>
4.1	Analisis Permasalahan .....	24
4.2	Studi Literatur .....	24
4.3	Penerapan Rancangan Desain Aplikasi Menggunakan Metode <i>Human Centered Design</i> .....	25
4.3.1	Menentukan Konteks Pengguna .....	25
4.3.2	Menentukan Kebutuhan Pengguna .....	29
4.3.3	Pembuatan Desain Solusi .....	30
4.3.4	Mengevaluasi Desain .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan .....	55
5.2	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Struktur Organisasi Kecamatan Kertapati .....	9
<b>Gambar 2. 2</b> Alur Metode HCD .....	12
<b>Gambar 2. 3</b> Penilaian SUS .....	15
<b>Gambar 2. 4</b> Logo Figma 16	
<b>Gambar 3. 1</b> Alur Penelitian .....	21
<b>Gambar 4. 1</b> User persona admin kantor kecamatan .....	26
<b>Gambar 4. 2</b> User persona Masyarakat Golongan Muda.....	26
<b>Gambar 4. 3</b> User Persona Masyarakat Golongan Tua .....	27
<b>Gambar 4. 4</b> Brainstorming .....	31
<b>Gambar 4. 5</b> Sitemap Masyarakat .....	32
<b>Gambar 4. 6</b> Sitemap Admin .....	32
<b>Gambar 4. 7</b> User Flow Masyarakat .....	33
<b>Gambar 4. 8</b> User Flow Admin .....	34
<b>Gambar 4. 9</b> Low-Fi Welcome .....	35
<b>Gambar 4. 10</b> Hi-fi Welcome .....	35
<b>Gambar 4. 11</b> Low-Fi Login User .....	36
<b>Gambar 4. 12</b> Hi-Fi Login User .....	36
<b>Gambar 4. 13</b> Low-Fi Login Admin.....	36
<b>Gambar 4. 14</b> Hi-Fi Login Admin.....	36
<b>Gambar 4. 15</b> Low-Fi Daftar .....	37
<b>Gambar 4. 16</b> Hi-Fi Daftar .....	37
<b>Gambar 4. 17</b> Low-Fi Main Menu User.....	38
<b>Gambar 4. 18</b> Hi-Fi Main Menu User .....	38
<b>Gambar 4. 19</b> Hi-Fi Main Menu Admin.....	39
<b>Gambar 4. 20</b> Low-Fi Main Menu Admin .....	39
<b>Gambar 4. 21</b> Low-Fi Halaman Profil User .....	40
<b>Gambar 4. 22</b> Hi-Fi Halaman Profil User.....	40
<b>Gambar 4. 23</b> Low-Fi Halaman Profil Admin.....	40
<b>Gambar 4. 24</b> Hi-Fi Halaman Profil Admin.....	40
<b>Gambar 4. 25</b> Low-Fi Halaman Pelayanan .....	41

<b>Gambar 4. 26</b>	Hi-Fi Halaman Layanan Perizinan .....	41
<b>Gambar 4. 27</b>	Low-Fi Halaman Layanan Umum .....	42
<b>Gambar 4. 28</b>	Hi-Fi Halaman Layanan Umum .....	42
<b>Gambar 4. 29</b>	Low-Fi Halaman Layanan Pengaduan User .....	43
<b>Gambar 4. 30</b>	Hi-Fi Halaman Layanan Pengaduan User .....	43
<b>Gambar 4. 31</b>	Low-Fi Tampilan Pop-Up.....	44
<b>Gambar 4. 32</b>	Hi-Fi Tampilan Pop-Up.....	44
<b>Gambar 4. 33</b>	Low-Fi Halaman Berita .....	45
<b>Gambar 4. 34</b>	Hi-Fi Halaman Berita .....	45
<b>Gambar 4. 35</b>	Low-Fi Halaman Baca Berita .....	45
<b>Gambar 4. 36</b>	Hi-Fi Halaman Baca Berita .....	45
<b>Gambar 4. 37</b>	Low-Fi Halaman Notifikasi .....	46
<b>Gambar 4. 38</b>	Hi-Fi Halaman Notifikasi .....	46
<b>Gambar 4. 39</b>	Low-Fi Halaman Tanggapan .....	47
<b>Gambar 4. 40</b>	Hi-Fi Halaman Tanggapan .....	47
<b>Gambar 4. 41</b>	Low-Fi Halaman Laporan Layanan.....	48
<b>Gambar 4. 42</b>	Hi-Fi Halaman Laporan Layanan Perizinan .....	48
<b>Gambar 4. 43</b>	Low-FI Halaman Laporan Layanan Umum .....	48
<b>Gambar 4. 44</b>	Hi-Fi Halaman Laporan Layanan Umum .....	48
<b>Gambar 4. 45</b>	Low-Fi Halaman Pemrosesan Administrasi .....	49
<b>Gambar 4. 46</b>	Hi-Fi Halaman Pemrosesan Administrasi .....	49
<b>Gambar 4. 47</b>	Low-Fi Halaman Buat Berita.....	50
<b>Gambar 4. 48</b>	Hi-Fi Halaman Upload Berita.....	50
<b>Gambar 4. 49</b>	Hi-Fi Halaman Buat Berita.....	50
<b>Gambar 4. 50</b>	Low-Fi Halaman Pemrosesan Layanan Pengaduan .....	51
<b>Gambar 4. 51</b>	Hi-Fi Halaman Pemrosesan Layanan Pengaduan.....	51
<b>Gambar 4. 52</b>	Low-Fi Halaman Pembaca Berita.....	52
<b>Gambar 4. 53</b>	Hi-Fi Halaman Pembaca Berita .....	52

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Komponen Pertanyaan SUS .....	15
<b>Tabel 4. 1</b> Karakteristik Pengguna .....	27
<b>Tabel 4. 2</b> Karakteristik Lingkungan Sistem.....	28
<b>Tabel 4. 3</b> Kebutuhan Pengguna.....	29
<b>Tabel 4. 4</b> Kuisisioner Pertanyaan System Usability Scale (SUS) .....	53
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Kuesioner SUS.....	54
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Penjumlahan SUS .....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, selama ini kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal dan sering mendapat keluhan dari masyarakat. Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh otoritas publik atau lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, yang dijalankan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Pemerintah, melalui institusi dan mekanismenya, bertanggung jawab untuk menyediakan kebutuhan tersebut dan mengelola pelayanan kepada masyarakat (Laia et al., 2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu menjadi prioritas pemerintah. Hal ini mempermudah komunikasi antar individu dan menepis perbedaan jarak dan waktu, serta menambah wawasan dan pengetahuan dalam pencarian informasi dan menyediakan banyak layanan umum, termasuk layanan pemerintah.

Pemerintah Kecamatan Kertapati yang telah berdiri sejak tahun 2000 melalui Peraturan Daerah dan Keputusan KEMENDAGRI No. 4 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Kecamatan dalam Kota Palembang. Pemerintah Kecamatan Kertapati menjadi sebuah instansi yang mengurus segala administrasi masyarakat Kecamatan Kertapati, dengan memberikan jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Melalui kantor kecamatan ini, warga bisa mengurus berbagai macam perizinan dan pelayanan. Contohnya dalam hal ini adalah penerbitan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, bukti domisili, izin penutupan jalan untuk pekerjaan konstruksi atau acara, pengesahan surat keterangan miskin, surat nikah, permohonan rekomendasi dan legalisasi, perceraian, belum menikah, pernikahan, dan berbagai pelayanan publik lainnya.

Dalam hal ini timbulah sebuah permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat dengan dugaan penurunan kinerja dalam pemrosesan berkas administrasi. Masyarakat menyebutkan bahwa pelayanan yang dilakukan secara langsung dapat menghambat proses administrasi yang seharusnya bisa dilakukan secara *online* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa meluangkan banyak waktu untuk datang langsung mengurus berkas layanan administrasi di Kantor Kecamatan. Adapun masalah yang juga sering terjadi adalah *miss communication* atau ketidakpastian jadwal penyelesaian berkas administrasi yang sedang diproses. Sehingga Pemerintah Kecamatan Kertapati ingin membuat program pelayanan *Online* berbasis *Mobile*. Dalam proses pembangunan pelayanan ini, terjadi kendala pada pembuatan rancangan tampilan antarmuka. Saat ini dibutuhkan sebuah rancangan desain *User interface* pelayanan yang mudah untuk digunakan dan dipahami sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan. Selanjutnya rancangan ini dapat menjadi rekomendasi yang nantinya akan diajukan kepada Pemertintah Kabupaten / Kota Palembang. Untuk membantu memberikan layanan yang konsisten dan pengalaman pengguna yang memuaskan, diperlukan desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna untuk membuat program aplikasi. Antarmuka pengguna dalam desain mengacu pada sistem dan



interaksi antara pengguna dan pengguna lain melalui perintah, entri data, dan konsumsi konten (Setiadi & Setiaji, 2020). *User interface* aplikasi dapat memberikan kenyamanan dan orang dapat melihat betapa populernya aplikasi tersebut di kalangan pengguna. (Mubarok et al., 2022). Sedangkan *User experience* dipahami sebagai sesuatu yang dinamis, di mana keadaan internal dan emosi seseorang dapat berubah ketika berinteraksi dengan suatu produk atau setelah selesai dalam menggunakannya (Ramadhan, 2021). *User experience* juga menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu aplikasi karena pengalaman pengguna adalah pengalaman dan emosi pengguna saat menggunakan suatu teknologi atau aplikasi tertentu (Firantoko et al., 2019).

Ada berbagai metode yang bisa digunakan untuk merancang UI/UX, seperti *Human Centered Design*, *Task Centered System Design*, *Design Thinking*, dan lain-lain. Dalam perancangan antarmuka pengguna dan evaluasi pengalaman pengguna, terdapat dua pendekatan umum yang sering digunakan, yaitu *User Centered Design* (UCD) dan *Human Centered Design* (HCD). Perancangan dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan pengguna melalui wawancara, survei, dan workshop desain. Tujuannya adalah untuk memahami persepsi, kepribadian, dan sikap pengguna. Selain itu, desain harus mencakup antarmuka pengguna, sistem bantuan, dukungan teknis berupa perangkat lunak dan perangkat keras yang diperlukan, serta prosedur instalasi dan konfigurasi (Raburga & Sutabri, 2023). *User Centered Design* adalah metode desain yang berfokus pada calon pengguna dengan lebih rinci, seperti jenis kelamin atau rentang usia pengguna. Sebaliknya, *Human Centered Design* adalah metode perancangan yang lebih mengutamakan kebutuhan

manusia dengan mengambil inspirasi dari psikologi, karakteristik, budaya, dan perilaku manusia..

*Human Centered Design* (HCD) adalah metode pengembangan sebuah sistem yang tujuannya membuat suatu sistem yang interaktif dan bermanfaat.. (Firantoko et al., 2019). HCD merupakan pendekatan desain produk, layanan, atau sistem yang berfokus pada kebutuhan, preferensi, dan pengalaman pengguna. Pendekatan ini menempatkan pengguna menjadi pusat perhatian dari segala tahapan proses desain, dimulai dari riset awal pengguna hingga evaluasi produk desain yang sudah jadi. Hal ini bertujuan dalam menghasilkan solusi yang sesuai dan memuaskan. (Mayangsari & Badrul, 2023).

Dalam penelitian ini metode penelitian yang akan digunakan adalah metode *Human Centered Design* (HCD), yaitu suatu pendekatan unik dalam memecahkan suatu masalah yang terkadang sulit dicari solusinya dengan metode kreatif. (Manurung et al., 2019). Metode *Human Centered-Design* (HCD) adalah pendekatan desain produk yang berfokus pada pengguna dan cara produk dikirimkan. Metode ini mencakup beberapa langkah proses seperti observasi, pembangkitan ide (idealnya), pembuatan prototipe dan pengujian. (Nadia et al., 2023). HCD sendiri merupakan pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna sistem (ISO 9241-210 : 2019 ) (Kartika et al., 2021).

Berdasarkan uraian yang dipaparkan sebelumnya, maka disusunlah sebuah penelitian yang berjudul “**Perancangan UI/UX Aplikasi Pelayanan Mobile pada Kantor Kecamatan Kertapati dengan Metode *Human-Centered Design***” yang diharapkan dapat memberkan manfaat beserta solusi rancangan yang dapat

meningkatkan kualitas Layanan Pemerintah Kecamatan Kertapati sebagai pengayom masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, masalah yang ditemukan yakni bagaimana membuat sebuah rancangan desain aplikasi pelayanan yang dapat digunakan dan mudah dipahami oleh pengguna dalam mempermudah proses pelayanan administrasi menggunakan metode *Human-Centered Design*.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menciptakan sebuah rancangan baru berbasis *mobile* aplikasi pelayanan menggunakan metode *Human centered Design* yang dibantu *Usablity Testing* dengan metode *System Usability Scale (SUS)*

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Penulis, memberikan pengalaman baru dalam membuat sebuah perancangan desain prototype *user interface* aplikasi *mobile* yang berguna dan bermanfaat.
2. Bagi Pengembang, hasil rancangan ini dapat dijadikan sebuah rekomendasi solusi dalam membangun sebuah aplikasi pelayanan *mobile*.

## **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini antara lain :

1. Pada batasan penelitian ini hanya membahas sebuah perancangan tampilan desain *UI/UX* aplikasi berbasis *Mobile*.

2. Rancangan ini disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Kantor Kecamatan Kertapati.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai kantor kecamatan dan masyarakat Kecamatan Kertapati

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, A., & Ulfa, M. (2021). Analisis Usability Sistem Komputerisasi Haji Terpadu Palembang Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika*, 2(3), 125–137.
- Amput, F. (2019). Perancangan Sistem Informasi Reservasi Kamar Berbasis Web Pada Hotel Karmila Bandung. *Jurnal Sistem Informatika Dan Informasi*, 1, 1–476.
- Ardikayana, I. G., & Mailangkay, A. (2020). Perancangan Aplikasi Pendidikan Lingkungan Dan Budaya Jakarta Menggunakan UI dan UX Untuk Anak Usia 5-13 Tahun. 190–199.
- Defriani, M., Resmi, M. G., & Jaelani, I. (2021). Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough Dan System Usability Scale (SUS) Pada Situs Web STT Wastukencana. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 4(1), 30–39.
- Dewi, S. K., Nugroho, I. M., & Ramadhan, Y. R. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Reservasi di Kitchenery Resto and Cafe Purwakarta Menggunakan Metode GDD. *Jurnal Sistem Informasi, Teknik Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 3(1), 21–29.
- Firantoko, Y., Tolle, H., & Az-zahra, H. M. (2019). Perancangan User Experience Dengan Menggunakan Metode Human Centered

- Design Untuk Aplikasi Info Calon Anggota Legislatif 2019. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2798–2806.
- Jamilah, Y. S., & Padmasari, A. C. (2022). Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Say.Co. *Jurnal Desain Komunikasi Visual*, 9(2), 73–78.
- Kartika, D. J., Tolle, H., & Dewi, R. K. (2021). Perancangan User Experience menggunakan pendekatan Human-Centered Design untuk Aplikasi Adopsi Hewan. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(10), 4241–4250.
- Kurniawan, E., Nofriadi, N., & Nata, A. (2022). Penerapan System Usability Scale (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi Di Stmik Royal. *Journal of Science and Social Research*, 5(1), 43.
- Kurniawan, R., & Budi, M. (2022). Perancangan Ui/Ux Aplikasi Manajemen Penelitian Dan PengabdianKepada Masyarakat Menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 2–7.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
- Mamay Syani, & Nindi Werstantia. (2018). Perancangan Aplikasi

- Pemesanan Catering Berbasis Mobile Android. *Jurnal Ilmiah Ilmu Dan Teknologi Rekayasa* /, 1(2), 1–10.
- Manurung, A., Tolle, H., & Akbar, M. A. (2019). Perancangan User Experience Pada Aplikasi Mobile Fasilitas Tanggap Bencana Dengan Pendekatan Metode Human-Centered Design (HCD). ... *Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 3(8), 7483–7491.
- Mayangsari, P., & Badrul, M. (2023). Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Kepegawaian Berbasis Mobile Pada J&T Express Dengan Metode Human Centered Desain. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 11(02), 135–142.
- Milah, S., Sunandar, M. A., & Andayani Komara, M. (2023). Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Penyewaan Peralatan Bayi Berbasis Mobile Menggunakan Metode Human Centered Design (Hcd) Di Babystuffrent Purwakarta. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), 1714–1721.
- Mubarok, A. Z., Carudin, C., & Voutama, A. (2022). Perancangan User Interface/User Experience Pada Aplikasi Baby Spa Berbasis Mobile Untuk User Customer Dan Terapis Menggunakan Metode User Centered Design. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 6368–6380.
- Nadia, Kridalukmana, R., & Windasari, I. P. (2023). Perancangan

Ulang User Interface Dan User Experience (Ui/Ux) Website Pt Subur Makmur Migas Pratama Sebagai Media Monitoring Administrasi Menggunakan Metode Human Centered-Design (Hcd). *Jurnal Teknik Komputer*, 2(1), 53–66.

Prakoso, H. S., & Hartomo, K. D. (2020). Perancangan Antarmuka Sistem Pelaporan Kerusakan Gedung Menggunakan Metode Human Centered Design (HCD) Berbasis Mobile dengan Teknologi Hybrid (Studi Kasus : Kampus Notohamidjojo FTI UKSW). *Jurnal Transformatika*, 18(1), 1.

Purwanto. (2019). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi : Pendekatan Teori & Praktik Siklus Akuntansi. *Griya Media*, 1–10.  
[https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/19131/2/BOOK\\_Purwanto\\_Perancangan\\_SIA\\_Bab\\_I.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/19131/2/BOOK_Purwanto_Perancangan_SIA_Bab_I.pdf)

Raburga, O., & Sutabri, T. (2023). Implementasi Metode Ucd (User Centered Design) Pada Rancang Bangun Sistem Informasi Perpustakaan Sma N 19 Palembang. *Entinas: Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Pembelajaran*, 1(1), 39–46.

Ramadhan, S. L. (2021). Perancangan User Experience Aplikasi Pengajuan E-KTP menggunakan Metode UCD pada Kelurahan Tanah Baru. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 287–298. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.633>



- Saputra, A. (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(3), 206–212.
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146–150.
- Setiadi, A. R., & Setiaji, H. (2020). Perancangan UI/UX menggunakan pendekatan HCD (Human-Centered design) pada website Thriftdoor. *Automata*, 1(2), 228–233.
- Sidik, A. (2018). Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 9(2), 83.
- Siregar, M., & Permana, I. (2016). Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Mobile Untuk Navigasi Ke Alamat Pelanggan TV Berbayar (Studi Kasus: Indovision Cabang Pekanbaru). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 82–94. [www.hostinger.co.id](http://www.hostinger.co.id)
- Suherman, B. B. (2023). Perancangan Aplikasi Mobile Panduan Diet Berdasarkan Golongan Darah. *Teknologipintar.Org*, 3(6), 2023–2024.

- Surianto, D. F., Wahid, M. S. N., Parenreng, J. M., Wahid, A., Satria Gunawan Zain, Edy, M. R., & Risal, A. A. N. (2023). PKM Pelatihan Figma untuk Desain Prototipe Sistem Informasi. *Vokatek : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 57–63.
- Widyono, S. F., Hendrakusma, N., & Akbar, M. A. (2019). Perancangan User Interface Aplikasi Travelingyuk Berbasis Mobile Menggunakan Metode Human Centered Design (HCD). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7415–7424.