

# PENGEMBANGAN *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* WEBSITE PENGADUAN PADA LAYANAN DP3A KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN METODOLOGI *DESIGN THINKING*

1<sup>st</sup> Priya Mita Hartati Qhusna

1202210087

Information System

Telkom University

Bandung, Indonesia

priyamita@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Dr. Ilham Perdana, S.T., M.T.

10740059

Information System

Telkom University

Bandung, Indonesia

ilhamp@telkomuniversit.ac.id

3<sup>rd</sup> Faishal Mufied Al Anshary,

S.Kom., M.Kom., M.Sc.

124900050

Information System

Telkom University

Bandung, Indonesia

faishalmufied@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**— Tingginya angka kekerasan terhadap perempuan dan anak di Indonesia, termasuk di Kota Bandung, menjadi masalah serius yang membutuhkan penanganan sistematis. Pada tahun 2022, tercatat 38.822 kasus kekerasan fisik dan pelecehan, meningkat dari 28.091 kasus pada tahun sebelumnya, namun hanya 22,98% korban yang melaporkan kejadian tersebut, dan hanya 24,04% yang mendapatkan pendampingan hukum. Hal ini menunjukkan masih rendahnya partisipasi korban dalam melapor akibat stigma sosial, rasa takut, dan akses pelaporan yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *User Interface* dan *User Experience* untuk website layanan pengaduan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bandung menggunakan pendekatan *Design Thinking* melalui lima tahap: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi agar dapat menghasilkan analisa seperti *user persona*, *customer journey map*, dan prototipe *low fidelity* serta *high fidelity*. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Usability Testing* dan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Pada *finding* and *recomendation* bagian iterasi desain memiliki beberapa masukan, meskipun begitu hasil pengujian *System Usability Scale* menunjukkan bahwa rata-rata skor dari pengguna klien adalah 83 (kategori B – Excellent), sedangkan dari staf adalah 77 (kategori C – Good); keduanya termasuk dalam tingkat penerimaan “acceptable”. Rancangan sistem ini diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan kenyamanan pelaporan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam melaporkan kasus kekerasan secara digital.

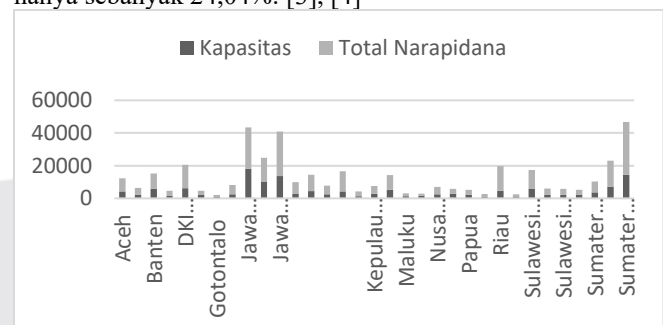
**Kata Kunci** — *User Interface*, *User Experience*, *Design Thinking*, *Website Pengaduan*, *Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak*

## I. PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan visi Indonesia Emas 2045, pemerintah Indonesia menekankan pentingnya pembangunan masyarakat yang berkualitas, mandiri, dan modern. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memastikan lingkungan yang aman, terutama bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa angka kejahatan terhadap perempuan dan anak di Indonesia masih sangat tinggi. Kejahatan sendiri adalah tindakan melanggar hukum yang dapat dihukum oleh pemerintah. Kejahatan ini dapat digolongkan menjadi beberapa kategori seperti; kejahatan terhadap properti, kejahatan terhadap seseorang, kejahatan ekonomi, kejahatan seksual, dan kejahatan dunia maya. Di Indonesia angka kejahatan/ kriminalitas masih tergolong tinggi, dimana pada

tahun 2023 angka kriminalitas di Indonesia mencapai 6.85 dimana naik sebanyak 0.48 dari tahun 2021. Dari meningkatnya tindak kriminalitas tersebut tidak heran apabila total penghuni narapidana hampir di seluruh wilayah Indonesia bisa melebihi kapasitas yang ada seperti pada **Error! Reference source not found.** Akhir-akhir ini Indonesia juga kerap digemparkan kasus-kasus kejahatan dalam kekerasan dan pelecehan yang kurang mendapatkan perhatian tindak hukum. [1], [2]

Berdasarkan jenis tindak kejahatannya kasus kejahatan terhadap fisik seperti kekerasan/ pelecehan meningkat dari 28.091 pada Tahun 2021 menjadi 38.822 pada Tahun 2022. Oleh karena itu pemerintah juga meningkatkan upaya penjagaan keamanan seperti menyediakan layanan pelaporan 24 jam, membentuk regu keamanan lingkungan, dan menambah jumlah anggota hansip. Meski begitu persentase korban yang melapor kepada pihak berwajib masih tergolong sedikit. Pada Tahun 2022 tercatat hanya 22,98% korban yang melapor sedangkan yang mendapat/ ditemani bantuan hukum hanya sebanyak 24,04%. [3], [4]



Gambar I-1 Total Penghuni Narapidana di Indonesia

Sumber [5]

Tingginya angka tersebut membuat beberapa poin regulasi pelaporan di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DP3A) menjadi sangat penting. Dikarenakan terdapat berbagai jenis kekerasan baru mulai dari segi fisik hingga verbal seperti istilah *victim blaming* yang kerap terjadi di lingkungan mahasiswa. Dimana *victim blaming* ini merupakan sikap menyalahkan korban suatu kejadian. Oleh karena itu dalam tahap pelaporan pihak DP3A tidak bisa menerima informasi pelaporan secara terbuka. Pihak pelapor harus melalui berbagai regulasi yang ada hingga pelaporan tersebut dinyatakan sebagai kasus kekerasan yang berhak menerima pendampingan hukum. Adapula kekerasan/ pelecehan yang dialami anak dibawah umur. Dalam kasus ini pihak DP3A berhak memberikan

pendampingan penuh pada korban mengingat korban masih sepenuhnya terlindungi oleh hak anak dibawah umur. Namun regulasi tersebut masih memiliki kendala besar apabila korban tidak melakukan pelaporan. Melihat rendahnya angka pelaporan di Indonesia pihak dinas menjelaskan beberapa penyebab yang sering terjadi. Mayoritas korban yang datang melapor ke DP3A merupakan korban dengan skala kekerasan menengah keatas dimana mereka telah melakukan berbagai pertimbangan agar tindakan tersebut tidak sampai merusak nama baik pribadi. Beberapa korban juga merasa malu apabila melapor kasus tersebut tersebar dan mencemari nama pribadi korban. Adapula beberapa pihak yang malah tidak mengerti tindakan apa yang harus diambil dalam menanggapi hal tersebut. [6]

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengembangkan sistem layanan pengaduan berbasis digital untuk mengatasi tantangan pelaporan kasus kekerasan. Beberapa penelitian merancang aplikasi web yang menyediakan edukasi serta konsultasi psikologis dan hukum secara *real-time*, namun belum menekankan aspek kemudahan penggunaan dan kenyamanan antarmuka dari sisi visual. Ada juga yang berfokus pada efisiensi pengolahan data dan manajemen laporan oleh admin instansi, tetapi belum memprioritaskan pengalaman korban sebagai pengguna utama. Penelitian lain mengembangkan aplikasi dengan fitur pelaporan lengkap, seperti unggah bukti dan penandaan lokasi kejadian, namun pendekatannya masih bersifat fungsional dan belum mengkaji bagaimana desain antarmuka memengaruhi kenyamanan serta kepercayaan pengguna, bahkan data-data tersebut masih rentan dengan *cryber crime*. Sistem pelaporan lain yang bersifat inklusif juga telah dikembangkan, namun masih terbatas pada alur kerja teknis, tanpa mengadopsi metode desain berstruktur yang benar-benar menempatkan pengguna sebagai pusat pengembangan. Padahal, dalam layanan pengaduan yang menyangkut trauma dan kerentanan pengguna, pendekatan user interface dan user experience (UI/UX) yang empatik, intuitif, dan terpercaya sangat krusial. Tanpa sistem yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan emosional pengguna, risiko rendahnya pelaporan akan terus tinggi, dan pelayanan publik kehilangan kepercayaan dari kelompok yang seharusnya paling dilindungi. [7], [8], [9], [10]

Oleh karena itu, penelitian ini cukup penting dan mendesak. Dimana fokus utama peneliti adalah merancang antarmuka dan pengalaman pengguna untuk website layanan pengaduan pada DP3A Kota Bandung, dengan pendekatan berbasis *Design Thinking* yang berpusat pada *User* korban/pelapor. Penelitian ini juga akan mengevaluasi bagaimana metode yang digunakan dapat mendukung efektivitas sistem, serta melakukan validasi *usability* untuk memastikan hasil rancangan benar-benar memenuhi kebutuhan pelapor dan staf layanan. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan diharapkan dapat menjadi salah satu solusi digital yang inklusif, mendukung tercapainya indikator SDGs 5.2 (menghapus kekerasan terhadap perempuan dan anak) serta indikator 16.3.1 (proporsi korban kekerasan yang melaporkan kejadian) melalui layanan pelaporan yang lebih mudah diakses, aman, dan berkelanjutan.

## II. LANDASAN TEORI

### A. User Interface

*User Interface* (UI) adalah antarmuka yang menghubungkan pengguna dengan sistem informasi dan memainkan peran penting dalam *User Experience* (UX). UI mencakup elemen visual dan fungsional yang memfasilitasi interaksi yang efektif, sehingga memengaruhi cara pengguna berinteraksi dengan produk atau layanan. Kualitas UI yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, karena antarmuka yang intuitif dan menarik memberikan pengalaman yang lebih positif. Dengan demikian, UI merupakan komponen integral dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. [11]

Dalam melakukan pengembangan UI, peneliti memperhatikan beberapa komponen penting yang ada, diantaranya: [12]

1. *Consistency*: keteraturan dalam menampilkan antarmuka pengguna.
2. *Hierarchy*: penyusunan hirarki dan struktur dari obyek-obyek yang ditampilkan dalam aplikasi.
3. *Personality*: kesan yang didapatkan pengguna ketika menggunakan aplikasi, dan hal itu menjadikan ciri khas dari aplikasi tersebut.
4. *Layout*: tata letak dari setiap komponen dan elemen yang terdapat dalam sebuah aplikasi.
5. *Type*: tipografi (font) yang digunakan dalam aplikasi.
6. *Color*: pemilihan warna yang tepat untuk digunakan dalam aplikasi.

*Imagery*: gambar, ikon, dan hal-hal terkait visualisasi yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dalam aplikasi secara sederhana.

### B. User Experience

*User Experience* (UX) adalah keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk atau layanan. UX bersifat subjektif, karena dipengaruhi oleh persepsi, emosi, dan reaksi pengguna terhadap berbagai aspek interaksi, termasuk kemudahan penggunaan, kepuasan, dan nilai yang diperoleh. Proses desain UX mencakup penelitian, pengujian, dan analisis untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan dan efisien. Dengan demikian, UX berfokus pada bagaimana pengguna merasa dan berinteraksi dengan produk, menjadikannya elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas. [11]

Dalam melakukan pengembangan UX, peneliti memperhatikan beberapa aspek penting yang ada, diantaranya:

1. *Useful*: berguna dalam membuat suatu produk atau layanan, perlu dipastikan bahwa hal yang dibuat berguna dan memenuhi kebutuhan pengguna.
2. *Usable*: dapat digunakan untuk menjadikan produk itu berhasil, produk tersebut harus dapat digunakan. Tetapi dapat digunakan saja tidaklah cukup melainkan mudah digunakan menjadi faktor yang penting.
3. *Desirable*: selain memiliki efisiensi yang baik, produk harus diimbangi dengan kekuatan secara emosional dan juga memiliki identitas dimata pengguna sehingga mendapatkan apresiasi.
4. *Findable*: produk dirancang dengan navigasi yang baik sehingga pengguna dapat menemukan yang mereka butuhkan dengan mudah.
5. *Accessible*: seluruh isi dari suatu produk harus memiliki aksesibilitas yang baik untuk seluruh tipe pengguna hingga penyandang disabilitas.
6. *Credible*: membangun kepercayaan kepada pengguna atas layanan yang produk berikut dan sampaikan.
7. *Valuable*: produk atau layanan yang diberikan harus memberikan nilai bagi pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna.

### C. Design Thinking

*Design Thinking* adalah pendekatan kreatif dan iteratif dalam memecahkan masalah yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengguna dan kebutuhan mereka dengan menggabungkan analisis kritis dan kreativitas. *Design Thinking* bertujuan untuk menciptakan solusi yang inovatif dan efektif, serta memastikan bahwa produk atau layanan yang dikembangkan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Pendekatan ini sering digunakan dalam pengembangan produk, desain antarmuka, dan pengalaman pengguna untuk menghasilkan hasil yang lebih baik dan relevan. Pendekatan langsung dan berfokus pada pengguna ini dibentuk oleh enam fase berbeda seperti pada Gambar III-1. [13], [14]



Gambar III-1. Fase *design thinking*

Sumber [15]

## III. METODE PENYELESAIAN MASALAH

### A. Metodologi

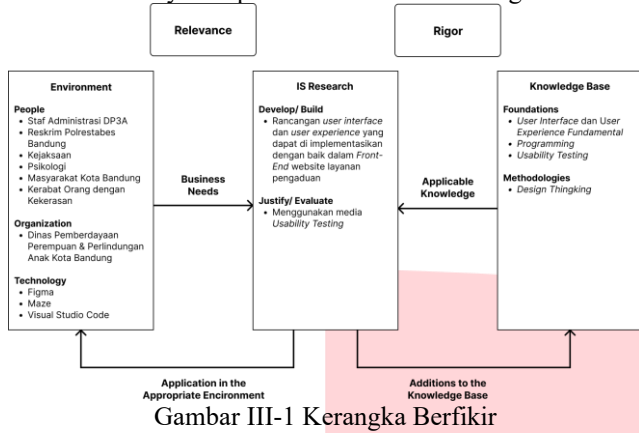
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan metode pengembangan berbasis *Design Thinking*. Metode ini dipilih karena dapat fokus pada solusi *user-centered* namun tetap dapat memperhatikan alur dari sistem/SOP, sehingga sangat relevan dalam mengembangkan *front-end* dengan mempertimbangkan *user interface* dan *user experience* pada sistem layanan pengaduan DP3A Kota Bandung. *Design Thinking* juga memungkinkan peneliti untuk menggali kebutuhan dan permasalahan pengguna secara mendalam, mengidentifikasi solusi yang empatik, dan menghasilkan desain yang intuitif serta efektif digunakan oleh target pengguna.

Adapula kerangka berfikir yang digunakan adalah dasar pemikiran yang disusun dari adanya sebuah fakta, observasi, kajian kepustakaan, dan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kerangka berfikir dalam penelitian ini digambarkan menggunakan model konseptual dari metodologi *design science research* dengan mengimplementasikan *IS Research Framework*. Dimana *framework* ini tergambar secara terstruktur untuk memahami menjalankan dan mengevaluasi suatu penelitian yang dilakukan terkait sistem informasi. Secara keseluruhan *IS Research Framework* memiliki beberapa elemen model konseptual. [16]

1. Environment digunakan untuk menggambarkan kondisi permasalahan yang ada dengan melibatkan aktor, organisasi, teknologi yang terlibat/ digunakan selama penelitian.
2. *IS Research* meliputi segala hal yang terkait dengan solusi yang dilakukan terhadap permasalahan. Dengan menggunakan implemenastasi sistem informasi sehingga mendapatkan proses evaluasi dari identifikasi masalah yang ada.
3. *Knowledge Base* mencakup pengetahuan dasar yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan penelitian dimana mencakup metode yang diterapkan, dll.

Berdasarkan Gambar III-1 Kerangka Berfikir perancangan Website Pengaduan untuk layanan DP3A ini didasari masalah pengaduan yang kurang terstruktur dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Sehingga masyarakat dengan kekerasan yang ingin melakukan pengaduan mendapatkan akses yang terbatas. Belum lagi masalah metal yang dialami oleh korban karena belum mendapatkan dukungan psikologi, hukum, atau tenaga ahli yang mumpuni. Sehingga penelitian ini akan difokuskan pada perancangan dan implementasi UIUX dan bagaimana cara untuk mengintegrasikan *role* yang ada untuk menentukan solusi dari permasalahan tersebut. *Knowledge Base* yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah *User Interface* dan *User Experience Fundamental*, *Proggamming*, dan *Usability Testing*. Metodologi yang digunakan adalah studi literatur dan *Design Thinking* yang akan digunakan untuk melakukan

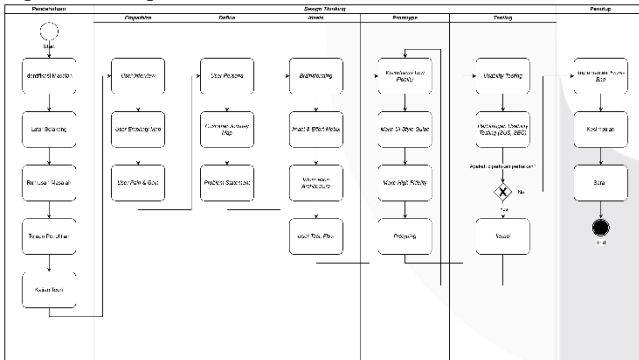
analisa dan rancang aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan pengembangan aplikasi berbasis website dengan pembuatan *mockup* dan *prototype Front-end* yang melibatkan *user testing* sebagai bagian dari prosesnya. Dimana hasil dari penelitian ini akan diimplementasikan ke dalam sistem layanan pada DP3A Kota Bandung.



Gambar III-1 Kerangka Berfikir

**B. Sistematika Penyelesaian Masalah**

Sistematika penyelesaian masalah pada penelitian ini digambarkan melalui langkah-langkah pemecahan masalah. Berdasarkan studi literatur terhadap aplikasi serupa kami mendapatkan perancangan tampilan antar muka yang menggunakan penerapan metode *design thinking*. Dimana penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang optimal untuk aplikasi pengaduan berbasis website untuk layanan pada DP3A Kota Bandung. Tujuannya adalah agar masyarakat/ kerabat orang dengan kekerasan dapat dengan nyaman melakukan prosedur pengaduan kepada pihak terkait. Langkah untuk mencapai tujuan tersebut digambarkan pada Gambar III-2.



Gambar III-2 Sistematika Penyelesaian Masalah

**IV. HASIL DAN EVALUASI**

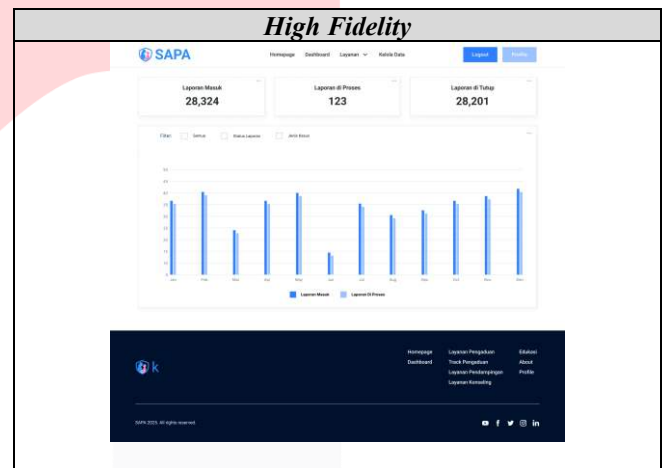
Pada dimulai dari bagian Implementasi yang dilakukan evaluasi terhadap perancang *User Interface* dan *User Experience* dari sistem website pengaduan DP3A Kota Bandung melalui pengujian *usability testing* menggunakan skenario menggunakan *platform Maze*. Pengujian dilakukan kepada klien dan staf DP3A, untuk mengevaluasi sejauh mana *prototype* yang telah dibuat dapat digunakan secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan beberapa masukan minor yang kemudian dilakukan *finding* dan *recomendation* pada iterasi desain. Untuk memperkuat hasil evaluasi, peneliti juga mengukur tingkat kepuasan dan

kemudahan penggunaan sistem melalui kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa desain sudah memenuhi standar kegunaan yang baik, maka proses dilanjutkan ke tahap implementasi *front-end* untuk kedua jenis pengguna, dengan tetap mengacu pada panduan desain yang telah dibuat pada tahap sebelumnya.

**A. Hasil Implementasi Prototype**

*High Fidelity* dalam tahap *Prototype* adalah penggambaran *Interface Design* yang menyerupai bentuk akhir dari sistem yang akan dikembangkan, baik dari segi visual maupun interaktivitas. Dalam *High Fidelity* nantinya akan menghasilkan *Prototype*, dimana dapat menampilkan elemen secara lengkap, seperti warna, tipografi, *icon*, *layout*, serta respons terhadap aksi pengguna seperti klik, transisi halaman, dan notifikasi. *Prototype dalam high fidelity* ini akan digunakan dalam *usability testing*, validasi desain, serta sebagai acuan utama implementasi *front-end*.

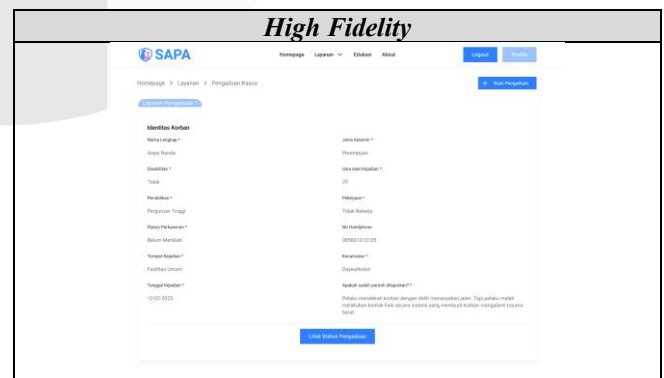
Tabel IV-1 Desain *High Fidelity* Dashboard



**Fungsi**

Dalam halaman *dashboard* Klien dan Staf dapat melihat data pelaporan secara menyeluruh. Terkait status pelaporan yang belum, sedang, dan sudah diproses oleh instansi pemerintah terkait, yaitu DP3A Kota Bandung. Dalam halaman ini *user* dapat melakukan filter data sesuai dengan status pelaporan yang sedang berjalan.

Tabel IV-2 Desain *High Fidelity* Layanan Pengaduan

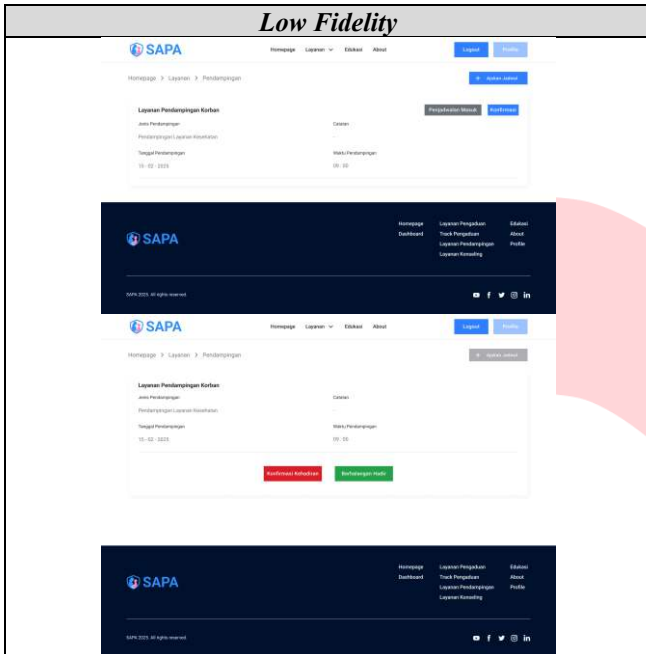


**Fungsi**

Halaman ini dapat diakses melalui *homepage* Klien atau *navbar* Klien. Pada halaman ini Klien dapat melakukan pelaporan pada Layanan Pengaduan. Klien akan mengisi formulir pelaporan yang nantinya akan disubmit. Laporan

yang telah dikirim dapat dipantau dalam status yang tertera dalam detail. Klien dapat melihat secara berkala status pada pelaporan yang sedang diproses, sehingga Klien tidak perlu melakukan followup/ konfirmasi informasi terbaru apabila ingin melihat status pelaporan dalam Layanan Pengaduan.

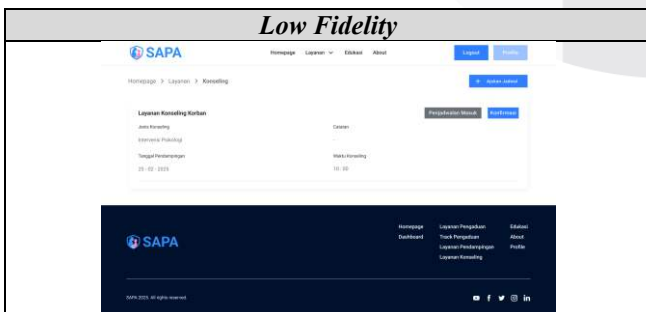
Tabel IV-3 Desain High Fidelity Layanan Pendampingan



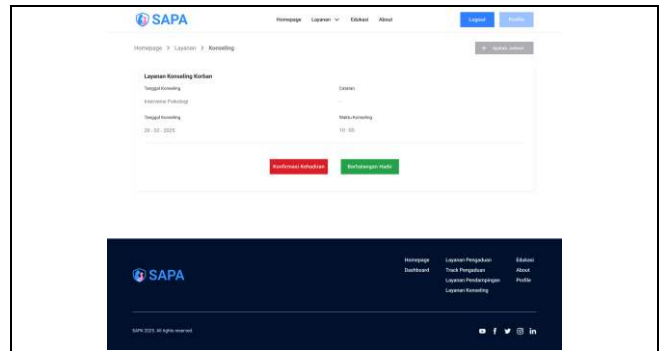
**Fungsi**

Halaman ini dapat diakses melalui homepage Klien atau navbar Klien. Pada halaman ini Klien dapat mengajukan jadwal pendampingan pada Layanan Pendampingan. Saat mengajukan penjadwalan Klien akan mengisi formulir data pengajuan jadwal sesuai dengan jenis pelayanan Layanan Pendampingan yang diinginkan. Klien dapat langsung melihat status penjadwalan yang diajukan apakah sudah diproses, ditolak, ataupun diterima tanpa melakukan konfirmasi/ followup pada Staf karena pihak Staf akan melakukan konfirmasi melalui sistem. Klien juga dapat melakukan konfirmasi pada penjadwalan yang diberikan oleh Staf dalam Layanan Pendampingan.

Tabel IV-4 Desain High Fidelity Layanan Konseling



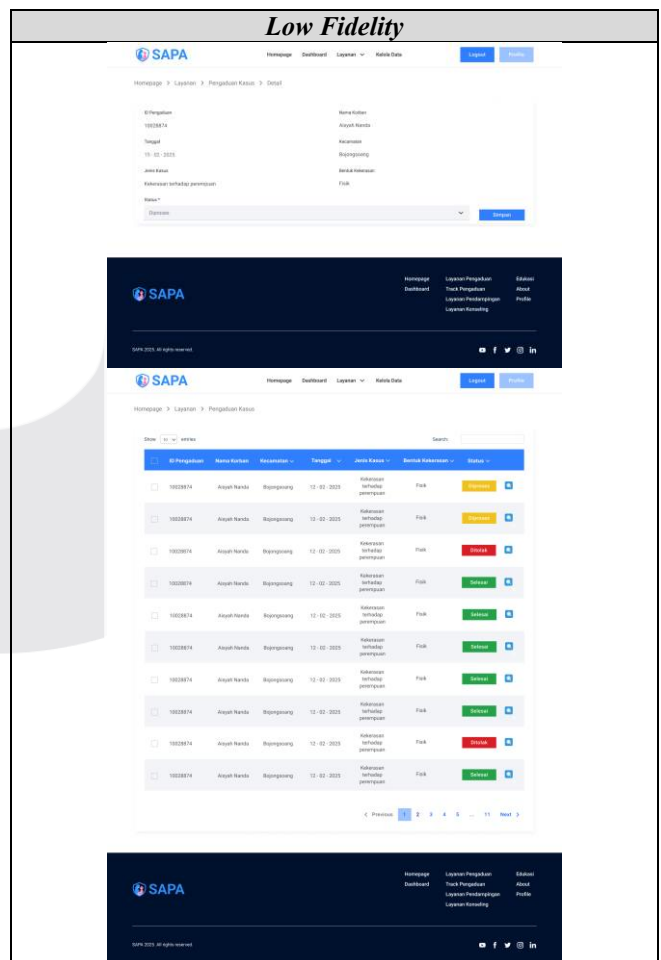
**Fungsi**



**Fungsi**

Halaman ini dapat diakses melalui homepage Klien atau navbar Klien. Pada halaman ini Klien dapat mengajukan jadwal konseling pada Layanan Konseling. Saat mengajukan penjadwalan Klien akan mengisi formulir data pengajuan jadwal sesuai dengan jenis pelayanan Layanan Konseling yang diinginkan. Klien dapat langsung melihat status penjadwalan yang diajukan apakah sudah diproses, ditolak, ataupun diterima tanpa melakukan konfirmasi/ followup pada Staf karena pihak Staf akan melakukan konfirmasi melalui sistem. Klien juga dapat melakukan konfirmasi pada penjadwalan yang diberikan oleh Staf dalam Layanan Konseling.

Tabel IV-5 Desain High Fidelity Kelola Layanan Pengaduan



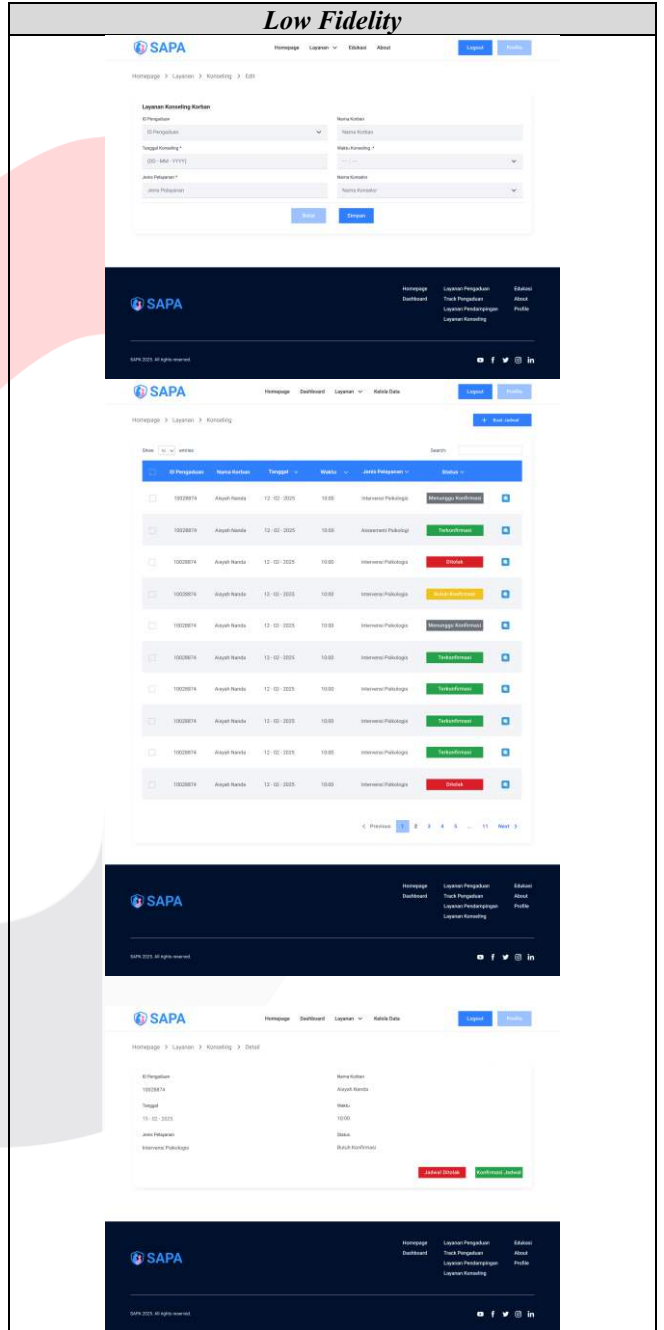
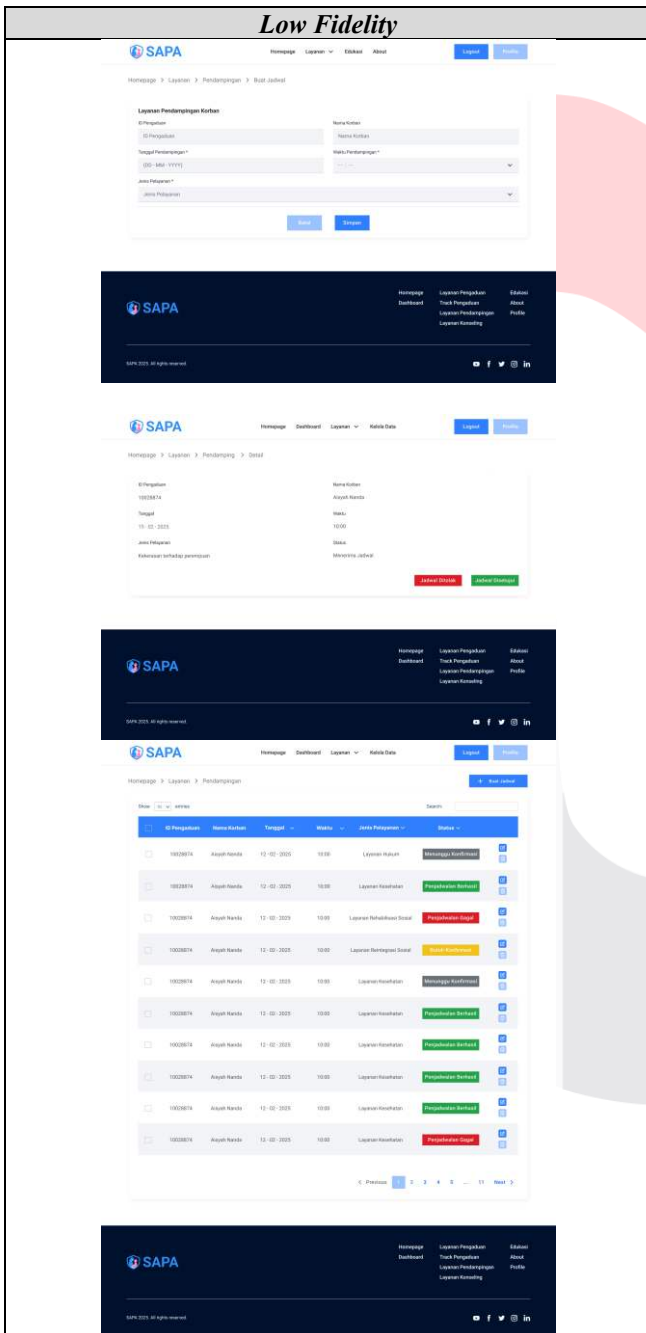
**Fungsi**

Halaman ini dapat diakses melalui *homepage* Staf atau *navbar* Staf. Pada halaman ini Staf dapat meninjau data-data pelaporan yang diterima. Staf juga dapat melakukan update status pada tiap datanya pada detail data. Sebagai fitur tambahan selain melakukan edit staf juga dapat menghapus.

formulir yang disubmit dan nantinya akan dikonfirmasi oleh Klien. Pada Fitur ini Staf juga dapat melakukan konfirmasi pada jadwal yang diajukan oleh Klien tanpa melakukan konfirmasi berkala sehingga lebih efisiensi waktu dan tenaga. Dalam fitur ini Staf dapat melihat detail data penjadwalan dan melakukan edit (pembaruan jadwal) dan hapus jadwal apabila terjadi kesalahan dalam memasukan data diawal.

Tabel IV-6 Desain *High Fidelity* Kelola Layanan Pendampingan

Tabel IV-7 Desain *High Fidelity* Kelola Layanan Konseling



**Fungsi**

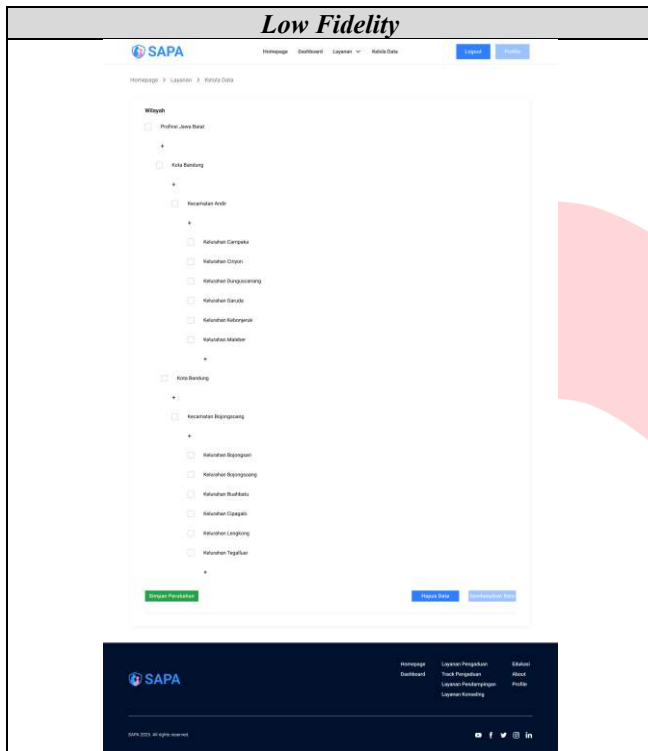
**Fungsi**

Halaman ini dapat diakses melalui *homepage* Staf atau *navbar* Staf. Pada halaman ini Staf dapat mengajukan jadwal pendampingan pada Layanan Pendampingan. Pada pembuatan jadwal pendampingan Staf akan mengisi

Halaman ini dapat diakses melalui *homepage* Staf atau *navbar* Staf. Pada halaman ini Staf dapat mengajukan jadwal pendampingan pada Layanan Pendampingan. Pada pembuatan jadwal pendampingan Staf akan mengisi formulir yang disubmit dan nantinya akan dikonfirmasi oleh Klien. Pada Fitur ini Staf juga dapat melakukan

konfirmasi pada jadwal yang diajukan oleh Klien tanpa melakukan konfirmasi berkala sehingga lebih efisien waktu dan tenaga. Dalam fitur ini Staf dapat melihat detail data penjadwalan dan melakukan edit (pembaruan jadwal) dan hapus jadwal apabila terjadi kesalahan dalam memasukan data diawal.

Tabel IV-8 Desain *High Fidelity* Kelola Data



**Fungsi**

Halaman ini dapat diakses melalui *homepage* Staf atau *navbar* Staf. Pada halaman ini Staf memiliki hak akses untuk mengelola beberapa data dalam sistem seperti data wilayah, pekerjaan, dll. Karena SOP dalam suatu instansi pemerintahan akan selalu berkembang. Peneliti memikirkan jangka panjang sistem yang akan diimplementasikan, sehingga fitur ini akan memberikan fleksibilitas tinggi dalam penyesuaian kebijakan-kebijakan baru dalam Layanan Pengaduan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung. Dalam halaman ini terdapat fitur kelola data yang mencakup; melihat data, menambah data, mengedit/memperbarui data yang sudah ada, dan menghapus data. Staf akan menyimpan perubahan saat melakukan pembaruan data agar data yang telah diperbarui tersimpan dan langsung terimplementasikan dalam sistem.

**B. Hasil Evaluasi Testing**

1. *Finding Recommendation* Klien
  - a. Untuk Klien yang berusia diatas 50 Tahun dan Klien dengan latar belakang dari menengah kebawah cukup kesulitan mengisi data form yang banyak. Jadi lebih baik pengisian form dipersingkat dengan data korban saja.
2. *Finding Recommendation* Staff

- a. Penggunaan bahasa pada status sulit dipahami oleh beberapa staf, maka sebaiknya ubah bahasanya dengan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh staf.
- b. Penggunaan bahasa pada status sulit dipahami oleh beberapa staf, maka sebaiknya ubah bahasanya dengan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh staf.

Tabel IV-9 Hasil System Usability Scale User Klien

Partisipan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Hasil
P1	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	98
P2	4	2	5	2	5	1	5	1	5	4	85
P3	5	1	5	2	4	1	4	1	4	1	90
P4	4	1	5	5	5	1	5	1	5	1	88
P5	4	3	4	2	3	4	4	2	2	4	55
<i>Average Value</i>											83
<i>Grade Scale</i>											B
<i>Adjective Ratings</i>											Excellent
<i>Acceptability Range</i>											Acceptable

Tabel IV-10 Hasil System Usability Scale Usability Testing User Staf

Partisipan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Hasil
P1	4	4	5	1	4	1	5	5	5	1	78
P2	5	2	5	1	4	1	5	2	4	2	90
P3	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	63
<i>Average Value</i>											77
<i>Grade Scale</i>											C
<i>Adjective Ratings</i>											Good
<i>Acceptability Range</i>											Acceptable

**V. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada perancangan User Interface dan User Experience website pengaduan pada layanan DP3A Kota Bandung dengan metode Design Thinking, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perancangan antarmuka website dilakukan dengan pendekatan Design Thinking melalui tahapan Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing. Tahapan Empathize dilakukan dengan wawancara mendalam melalui tahap empathize untuk memahami kebutuhan dan perspektif pengguna, baik dari sisi klien maupun staf DP3A. Hasil dari tahap ini kemudian dirumuskan dalam bentuk pernyataan masalah pada tahap Define sebagai dasar untuk pengembangan solusi desain dalam Ideate yang direalisasikan dalam bentuk prototype. Dimana hasil akhir setelah pengujian prototype akan diimplementasikan dalam front-end.
2. Dalam proses implementasi melalui prototyping dilakukan dalam bentuk low fidelity dan high fidelity, yang memberikan gambaran nyata terhadap sistem yang akan dibangun. Desain visual mengacu pada panduan UI Style Guide untuk menjaga konsistensi tampilan dan pengalaman pengguna di seluruh bagian sistem.

3. Validasi terhadap hasil pengembangan website dilakukan melalui *usability testing* dan pengukuran *System Usability Scale (SUS)*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa website memiliki tingkat usability yang masuk dalam kategori “*acceptable*”, dengan rata-rata skor SUS sebesar 83 dari klien dan 77 dari staf. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna baik dari sisi fungsionalitas maupun kenyamanan penggunaan, serta memiliki potensi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaporan kasus kekerasan melalui platform digital.

## REFERENSI

- [1] Global Organized Crime Index, “Indonesia Criminality Score,” [https://ocindex.net/assets/downloads/2023/english/ocindex\\_profile\\_indonesia\\_2023.pdf](https://ocindex.net/assets/downloads/2023/english/ocindex_profile_indonesia_2023.pdf).
- [2] Sistem Database Pemasarakatan, “Sebaran Wilayah Jumlah Penghuni Lembaga Pemasarakatan,” [https://sdppublik.ditjenpas.go.id/analisa/jumlah-penghuni#chart\\_statistic-panel](https://sdppublik.ditjenpas.go.id/analisa/jumlah-penghuni#chart_statistic-panel).
- [3] A. Hartono and N. Midayanti, *Statistik Kriminal 2023*, vol. 14. Badan Pusat Statistik, 2023.
- [4] K. Kayowuan Lewoleba and M. Helmi Fahrozi, “Studi Faktor-faktor Terjadinya Tindak Kekerasan Seksual pada Anak-anak,” *Bulan*, 2020. [Online]. Available: <https://journal.upnvj.ac.id/index.php/esensihukum/index>
- [5] Direktorat Jenderal Pemasarakatan, “Jumlah Penghuni Lembaga Pemasarakatan (Lapas), Rumah Tahanan Negara (Rutan), Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA), Lembaga Pemasarakatan Perempuan (LPP),” 2024.
- [6] B. S. Shopiani, W. Wilodati, and U. Supriadi, “Fenomena Victim Blaming pada Mahasiswa terhadap Korban Pelecehan Seksual,” *SOSIETAS*, vol. 11, no. 1, pp. 13–26, Jul. 2021, doi: 10.17509/sosietas.v11i1.36089.
- [7] W. D. Ningrum, N. F. Ariyani, and A. S. Ahmadiyah, “Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Web untuk Edukasi dan Pendampingan Penyintas Kekerasan terhadap Perempuan,” *Jurnal Teknik ITS*, vol. 10, no. 2, 2021, doi: 10.12962/j23373539.v10i2.63230.
- [8] M. Von Emster, M. H. Abdullah, and J. Sabtu, “Sistem Informasi Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak pada DP3A Kota Ternate Berbasis Website dengan Menggunakan PHP dan Mysql,” *JAMINFOKOM: Jurnal Ilmiah Manajemen Informatika & Komputer*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [9] S. P. A. Alkadri and R. W. S. Insani, “Rancang Bangun Aplikasi Pelaporan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak pada DPPPA Provinsi Kalimantan Barat,” *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, vol. 5, no. 3, 2019, doi: 10.26418/jp.v5i3.36003.
- [10] D. A. Adi, Terttiavini, Dona Marcelina, “Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Berbasis Web,” *Jurnal Ilmiah Binar STMik Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 2, 2023, doi: 10.52303/jb.v5i2.124.
- [11] N. R. Wiwesa, “User Interface dan User Experience untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, vol. 3, no. 2, 2021.
- [12] T. Schlatter and D. Levinson, *Visual usability: Principles and practices for designing digital applications*. 2013.
- [13] M. Orisa, M. Al Biruni, and K. Auliasari, “UI/UX Design Aplikasi Belajar Online (SIKI) Menggunakan Metode Design Thinking,” *Prosiding SENIATI*, vol. 7, no. 1, 2023, doi: 10.36040/seniati.v7i1.7941.
- [14] S. Gibbons, “Journey Mapping 101,” Nielsen Norman Group.
- [15] S. Gibbons, “Design Thinking,” <https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>.
- [16] A. Hevner and J. Park, “Design Science in Information Systems Research,” 2004. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/201168946>