

## Desain UI/UX pada *Website DISPERKIM Lombok Tengah* Menggunakan Metode *Design Thinking*

### *UI/UX Design on the DISPERKIM Lombok Tengah Website Using the Design Thinking Method*

Kiki Haerani<sup>1</sup>, Maulana Ashari<sup>2</sup>, Mohammad Taufan Asri Zaen<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok, Praya, Indonesia

Korespondensi penulis : [kikihaerani20@gmail.com](mailto:kikihaerani20@gmail.com)

#### Article History:

Received: 22 April 2023

Revised: 25 Mei 2023

Accepted: 26 Juni 2023

**Keywords:** *Website1, User Interface, User Experience, Design Thinking and Figma*

**Abstract:** *DISPERKIM Lombok Tengah is in an effort to improve services to the community by utilizing existing information technology, one of which is using the website. Bad user interface and user experience design from a website will make users uncomfortable and leave the website. However, the current website has not maximized the utilization of user interface and user experience. As for the results of the questionnaire conducted on 30 respondents, 5% felt bad, 43% of respondents felt it was enough, 33% felt it was quite bad, 18% felt it was quite good and 1% felt good, for the appearance and the availability of information on the DISPERKIM Lombok Tengah website right now. The method used in designing UI/UX on the DISPERKIM Lombok Tengah website uses the Design Thinking method. The Design Thinking method has five stages, namely empathize, define, ideate, prototype and test. The wireframe and prototypes are designed by using the Figma application. The Prototype results have passed the testing process to users with good results. So that the proposed design has met the needs of users and can be continued to be implemented.*

#### Abstrak

DISPERKIM dalam upaya peningkatan layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada salah satunya yaitu menggunakan *website*. Desain *user interface* dan *user experience* yang buruk dari sebuah web akan membuat pengguna tidak nyaman dan meninggalkan situs web tersebut. Namun, *Website* yang ada saat ini belum memaksimalkan *user interface* dan *user experience*. Adapun dari hasil kuesioner yang dilakukan kepada 30 responden menghasilkan 5 % merasa buruk, 43% responden merasa cukup, 33% merasa cukup buruk, 18% merasa cukup baik dan 1% merasa baik, untuk tampilan serta informasi yang tersedia pada *website* DISPERKIM Lombok Tengah saat ini. Adapun metode yang di gunakan dalam melakukan perancangan desain UI/UX pada *website* DISPERKIM Lombok Tengah menggunakan metode *design thinking*. Metode *design thinking* memiliki lima tahapan yaitu *empathize, define, ideate, prototype* dan *test*. Pembuatan

desain *wereframe* dan *prototype* menggunakan aplikasi Figma. Adapun hasil *Prototype* telah melewati proses pengujian dari 5 *user* dengan hasil cukup baik. Sehingga rancangan usulan telah memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat dilanjutkan untuk di implementasikan

**Kata Kunci:** *Website, User Interface, User Experience, Design Thinking* dan Figma.

## PENDAHULUAN

DISPERKIM (Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman) adalah salah satu perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi untuk membantu Bupati melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dalam bidang perumahan dan kawasan permukiman, yang dimana dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya harus secara jujur dan terbuka kepada masyarakat. Saat ini, masyarakat semakin menuntut peningkatan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah serta senantiasa mengawasi, meluruskan dan mendorong laju pemerintahan. Digitalisasi membuat segala hal yang berkaitan dengan pelayanan dan produksi bisa menjadi lebih efisien dan keharusan bagi instansi pemerintah dalam digitalisasi pelayanan sesuai perkembangan zaman (Doni 2023). DISPERKIM berupaya untuk memberikan peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Salah satunya yaitu menggunakan *Website*. *Website* merupakan salah satu media yang dipergunakan baik sebagai media berbisnis komersial, pendidikan, penyebaran informasi, dan sebagai layanan publik lainnya yang efisien. Setiap perusahaan atau lembaga tentu memiliki *website* masing-masing dalam rangka promosi perusahaan atau lembaga itu sendiri (Muhyidin et al. 2020). Dalam *website* perusahaan tentu saja mereka akan memperkenalkan produk atau jasa-jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut (Albert, Nugroho, and Hapsari 2022).

*Website* merupakan sarana informasi dan komunikasi yang menjadi penghubung antara suatu instansi sebagai pengelola layanan dan informasi yang ada di suatu instansi sesuai dengan layanan atau keinginan pelanggan (masyarakat) (Wiratmo, Irfan, and Kuwatono 2017). *Website* juga merupakan salah satu bentuk pelayanan akan masyarakat yang dimana bersifat jujur dan terbuka (Johannes 2017). *UI/UX* memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan atau pembuatan sebuah *software* atau *aplikas* (Putri et al. 2022). *User Interface* adalah tampilan awal yang terlihat dalam mengoperasikan suatu program atau antar muka program dengan *user* (Dody Firmansyah 2022). Sedangkan *user experience* adalah apa yang dirasakan oleh pengguna atau *user* saat mengoperasikan program (Firdausi 2021). Jika *website* memiliki *user interface* dan *user experience* (UI/UX) yang baik, maka akan menimbulkan kenyamanan bagi para pengguna saat mencari informasi yang dibutuhkan

(Dody Firmansyah 2022).

Pada dasarnya *website* DISPERKIM sendiri sudah ada dan disediakan oleh DISKOMINFO (Dinas Komunikasi dan Informasi) Lombok Tengah dan dikelola oleh DISPERKIM. Adapun hasil dari kuesioner yang dilakukan kepada 30 responden menghasilkan 5 % merasa buruk, 43% responden merasa cukup, 33% merasa cukup buruk, 18% merasa cukup baik dan 1% merasa baik, untuk tampilan serta informasi yang tersedia pada *website* DISPERKIM Lombok Tengah saat ini.

Adapun tujuan dari dilakukannya desain ulang *website* *disperkim* *lombok* *tengah* ini yaitu sebagai rekomendasi UI/UX *website* *disperkim* yang lebih baik bagi *Disperkim* *Lombok* *tengah*. Dapat meningkatkan kenyamanan serta memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitasnya pada *website* *disperkim* *Lombok* *Tengah*. Mengikatkan intensitas pengunjung dengan tampilan yang baru dan menarik sehingga pengunjung merasa tertarik untuk mengunjungi *website* *Disperkim* *Lombok* *Tengah*.

## **METODE**

### ***A. Empathize***

Tahap *empathize* atau empati adalah bagaimana memahami dan berbagi perasaan orang lain dari sudut pandang pengguna. Kemudian benar-benar fokus memahami keinginan dan kebutuhan pengguna, mencari tahu keluhannya, apa yang menjadi keinginannya dan lain sebagainya, sehingga mendapat apa yang menjadi harapan dan tujuannya (Tazkiyah and Arifin 2022). Tahapan ini dapat dilakukan dengan melakukan wawancara, kuesioner maupun observasi terhadap lingkungan pengguna. Dalam proses Observasi dan wawancara akan mendapatkan hasil yang terbaik apabila terdiri dari maksimal 5 pengguna atau narasumber. (Taufan et al. 2022).

### ***B. Define***

Kemudian adalah tahap *Define* yang mana pada tahap ini merupakan proses mendefinisikan kebutuhan pengguna, permasalahan mereka, dan pandangan yang mereka punya. Tujuan dari tahapan ini ialah mendeteksi masalah-masalah yang penting untuk diselesaikan (Ananda et al. 2022). Proses menganalisis dan memahami sebagai wawasan yang telah diperoleh melalui empati, dengan tujuan menentukan pernyataan masalah sebagai *point of view* atau perhatian utama pada penelitian (Shafira 2022)

### ***C. Ideate***

kemudian tahap *ideate* yaitu tahap pengumpulan dan penyaringan semua ide-ide. Ide atau

solusi yang terpilih kemudian selanjutnya akan dikembangkan pada tahapan *Prototype* (Tazkiyah and Arifin 2022)

#### **D. Prototype**

Setelahnya akan dilakukan Tahap prototype yang mana dalam pembuatan digital *prototype* digunakan aplikasi Figma. Figma adalah aplikasi design dan alat *prototyping* untuk proyek digital (Ananda et al. 2022). Figma merupakan salah satu tools yang biasanya digunakan untuk membuat rancangan atau *design moodboard*, *wireframe*, dan *prototype* atau bisa dikatakan bahwa figma merupakan sebuah aplikasi desain berbasis *cloud* dan alat prorotypr untuk proyek digital (Pramudita et al. 2021).

#### **E. Testing**

Kemudian dilanjutkan dengan tahap test yang tahap akhir namun bersifat *life cycle* sehingga memungkinkan adanya perubahan dan kembali pada tahap perancangan sebelumnya apabila terdapat kesalahan (Shafira 2022).

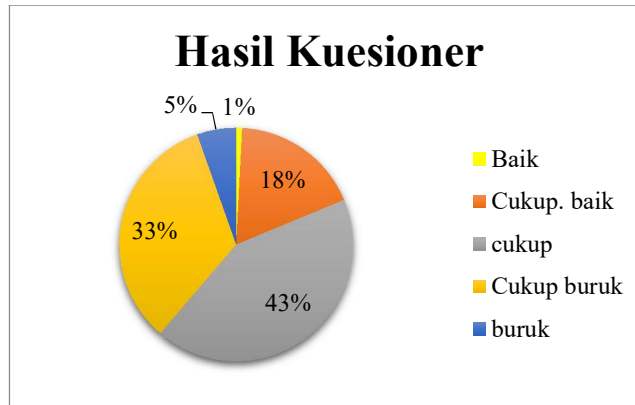


**Gambar 1. Metode *Design Thinking*** (Tazkiyah and Arifin 2022).

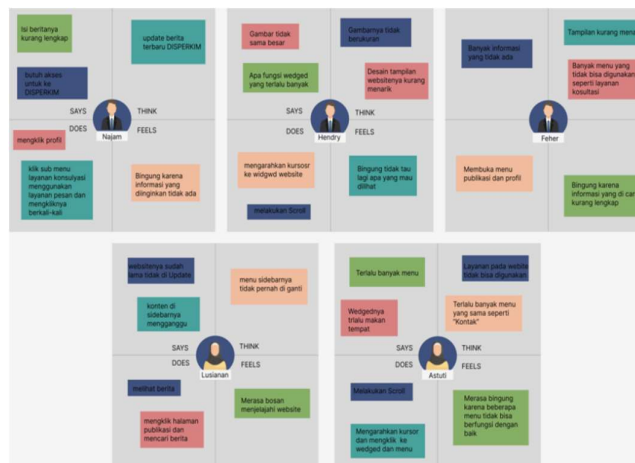
## **HASIL**

### **A. Empathyze**

Proses empathyze dilakukan dengan melakukan observasi wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 30 responden. Adapun hasil dari kuesioner yang dilakukan kepada 30 responden menghasilkan 5 % merasa buruk, 43% responden merasa cukup, 33% merasa cukup buruk, 18% merasa cukup baik dan 1% merasa baik, untuk tampilan serta informasi yang tersedia pada *website* DISPERKIM Lombok Tengah saat ini. selain itu juga didapat empathy map yang di peroleh dari hasil wawancara kepada 5 narasumber.



Gambar 2. Hasil Kuesioner Awal



Gambar 3. Empathy Map Hasil Wawancara

**B. Define**

Untuk memudahkan mendapatkan ide-ide dalam membangun fitur, fungsi dan elemen yang memungkinkan dengan tujuan menyelesaikan masalah yang sekiranya dialami oleh pengguna yang didapat dari hasil *empehy* map sebelumnya. Dibawah ini adalah hasil dari tahap pengumpulan informasi yang diambil dari *empehy* yang di buat dalam bentuk *User Persona*. User persona digunakan untuk memahami tipe-tipe pengguna yang mana di lihat dari background dan masalah-masalah yang terjad(Aziza 2021)



Gambar 4. User Persona

Melalui gambar di atas maka dapat dilihat bahwa, *User persona* Najamudin diinformasikan bahwa perbaikan dari fitur yang diharapkan adalah memperbaiki tampilan supaya lebih menarik dan memberikan informasi yang lebih lengkap Mengenai kegiatan atau informasi seputar DISPERKIM Lombok Tengah. Selanjutnya Fitur yang Hendry harapkan adalah memperbaiki Desain *user interface* pada *website* dan menambah informasi yang masih kurang jelas Seperti berita kegiatan, waktu pelaksanaan dan sebagainya. Fitur yang diharapkan Feherudin yaitu untuk memperbaiki fitur yang tidak dapat berfungsi dan juga memperbaiki desain *user interface* pada *website* DISPERKIM supaya lebih menarik. Selanjutnya Lusiana menginginkan supaya informasi yang di sediakan pada *website* dapat di *Update* secara teratur atau memberikan informasi terbaru bagi masyarakat dan memperbaiki tampilan *website* supaya lebih baik lagi. Dan terakhir *user persona* Astuti yaitu agar mengurangi menu “kontak“ yang terlalu banyak di tampilkan sehingga memakan ruang dan mengurangi keindahan tampilan *website* dan juga memperbaiki tampilan *User interface* pada *website* DISPERKIM Lombok Tengah supaya lebih Menarik lagi.

### C. Ideate

pada tahap ini, akan dikumpulkan ide-ide kemudian dibuatkan solusi dari masalah yang sudah didapatkan pada *fase Empathize*, dan juga masalah-masalah yang sudah di susun pada *fase Define*. Ide yang dikumpulkan akan dibuat dalam bentuk *Empathy map*, *user persona*, *competitive Analisis*, dan *wireframe*. Adapun solusi yang didapatkan yaitu :

- a. Pembuatan tampilan yang lebih menarik. Tampilan dapat dikatakan menarik apabila telah sesuai dengan kriteria salah satunya memiliki tujuan dari pembuatan *design* yang jelas (*Goals*), arsitektur informasi yang dapat dimengerti oleh user (*Hierarchy*), dibatasi dengan *white space* antar informasi atau desain supaya informasi dapat dibaca dengan mudah (*White space*), tampilan terlihat simpel (*Simplicity*) dan memiliki jenis ukuran, jenis *font* yang digunakan, tata letak tulisan (*Typography*) (Taufan et al. 2022)
- b. Mengurangi menu kontak yang terlalu banyak
- c. Menampilkan berita terbaru dan lengkap
- d. Menghilangkan menu yang tidak berfungsi
- e. Memperbaiki tampilan header yang terlalu mendominasi.

#### ***D. Prototype***

Selanjutnya *Fase prototype* digunakan untuk melihat gambaran atau rancangan ide dari hasil fase *Ideate*. Pada tahap *prototype* akan dibuat *User Flow*, *Sitemap* dan *wireframe* sederhana untuk menguji tampilan *mockups* terhadap user, apakah tampilan yang diusulkan nantinya sudah berfungsi dan sesuai dengan keinginan user. Ada perbandingan desain sekarang dan desain usulan dapat dilihat pada tabel 1.

**Table 1. perbandingan design sekarang dan desain usulan**

Desain Sekarang	Desain Usulan
Terdapat banyak fitur pada menu Bar yang menghambat aksi pengguna	Fitur pada menu bar lebih simpel hanya terdapat menu beranda, profil, dokumen, publikasi, ppid, dan kontak.
Warna tampilan kurang menarik	Warna tampilan disesuaikan dengan identitas instansi dan diambil dari Logo
Tata letak tampilan tidak presisi	Tata letak tampilan sudah lebih rapi dan tersusun
Terdapat menu atau <i>opion</i> yang tidak berfungsi	Menghapus opsi yang menuju halaman 404

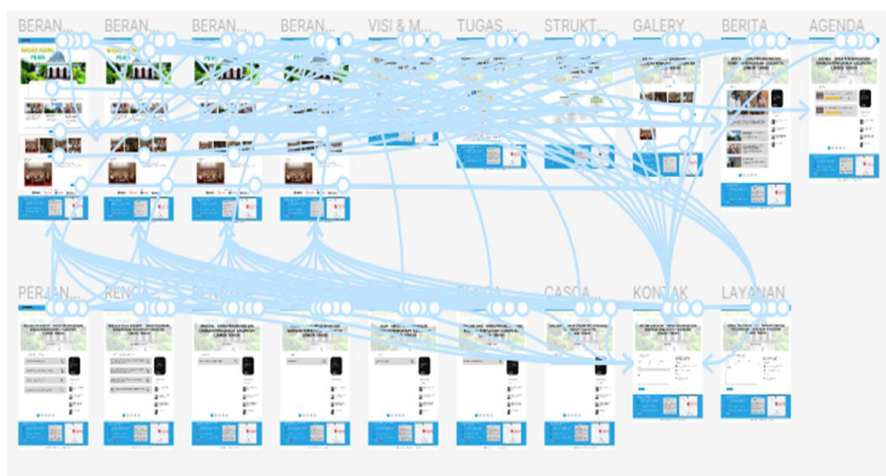
Dan lebih jelasnya dilihat perbandingannya pada gambar 5



Gambar 5. Perbandingan Tampilan Dashboard Website Sekarang dan Website Usulan

### E. Testing

Pada tahap ini dilakukan uji coba terhadap hasil *prototype* yang sudah dirancang berdasarkan ide-ide yang sudah disusun pada fase *ideate*. Selain itu, Pada tahap ini juga akan di uji apakah *prototype* yang sudah dibuat dapat berfungsi dan sesuai dengan keinginan user dan pengalaman pengguna (*user experience*). Tahap uji coba *prototype* dilakukan cara mengakses link *prototype* oleh responden kemudian responden menjelajahi hasil *prototype*.

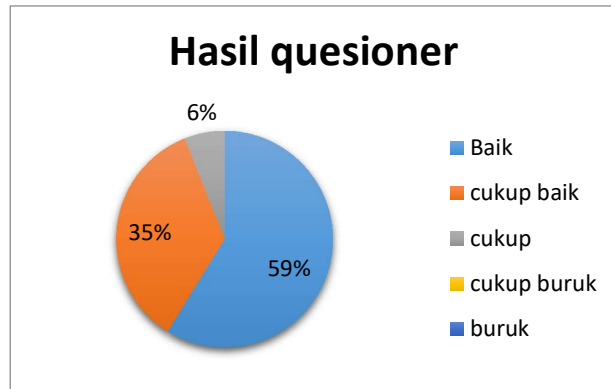


Gambar 6. Prototype Percobaan

Adapun hasil yang didapat dari hasil pengujian *prototype* dari responden adalah masing-masing dari responden menyatakan bahwa perubahan tampilan pada *website* DISPERKIM



Lombok Tengah sudah baik, dimana fitur beserta informasi yang disediakan menjadi cukup jelas. Adapun hasil lebih jelas-nya dapat dilihat pada diagram hasil kuesioner untuk uji coba hasil *prototype* usulan *website* DISPERKIM Lombok Tengah pada gambar 7.



Gambar 7. Hasil Kuesioner Akhir

## KESIMPULAN

Perancangan Desain *user interface* dan *user experience (UI/UX)* pada *website* DISPERKIM Lombok Tengah ini menggunakan metode *design thinking*, yang mana menghasilkan *empathy map user*, *user persona*, dan *wereframe* serta *prototype*. Pembuatan *wireframe* dan *prototype* pada penelitian ini menggunakan aplikasi Figma. Penerapan metode yang dimulai dari tahap *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test* pada *User Interface* dan *User Experience (UI/UX)* *website* DISPERKIM Lombok Tengah telah memenuhi harapan yang diinginkan dan sesuai dengan keadaan yang dialami pengguna yang mana dapat dilihat dari hasil kuesioner. Berdasarkan hasil uji coba *prototype*, dapat disimpulkan bahwa rancangan usulan tampilan *user interface* dan *user experience (UI/UX)* pada *website* DISPERKIM sudah lebih baik berdasarkan hasil kuesioner akhir, yang dimana terdapat 59% responden merasa baik, 35% responden merasa cukup baik dan 6% responden merasa cukup dengan tampilan usulan yang telah di buat. Dengan adanya usulan desain tampilan *website* DISPERKIM Lombok Tengah ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kenyamanan pengguna *website* DISPERKIM Lombok Tengah. Penerapan *design thinking* dalam desain *user interface* dan *user experience (UI/UX)* pada *website* DISPERKIM Lombok Tengah pada tahap test hanya berupa tes uji coba *prototype* kepada calon pengguna. Diharapkan supaya selanjutnya untuk dapat menerapkan pengembangan proses *testing* dapat menerapkan *usability testing* untuk mengetahui apakah *website* tersebut memberikan hasil yang memuaskan atau tidak.

## **PENAGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (DISPERKIM) Lombok Tengah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan memberikan dukungannya. Yang telah memberikan penulis untuk melakukan pelayanan kepada DISPERKIM Lombok Tengah. Saya juga berterima kasih kepada penulis kampus karena mengizinkan implementasi layanan. Terima kasih kepada tim pengabdian serta para dosen dan mahasiswa STMIK Lombok.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Albert, Thomas, Julius Andi Nugroho, and Retno Widya Hapsari. 2022. "Perancangan Ulang UI/ UX Website Sebuah Perusahaan Farmasi." *Rupaka* 4 (1). <https://journal.untar.ac.id/index.php/Rupaka/article/view/17009>.
- Ananda, Ayu Amarcia, Lia Selvia, Orchid La O.P, and Yuni Eka Achyani. 2022. "Perancangan Ui/Ux Aplikasi Daftar Acara Siaran (Das) Lpp Rri Purwokerto Menggunakan Figma." *Jurnal SAINTEKOM* 12 (2): 189–99. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v12i2.324>.
- Aziza, Rifda Faticha Alfa. 2021. "Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan User Persona Dan User Journey." *Information System Journal* 3 (2): 6–10. <https://doi.org/10.24076/infosjournal.2020v3i2.420>.
- Dody Firmansyah, Muhamad. 2022. "Pengembangan Dan Implementasi Desain UI/UX Website Sistem Laporan Keuangan Di SMK Multistudi High School Batam Menggunakan Kerangka Kerja Agile Scrum." *Prosiding National Conference for Community Service Project (NaCosPro)* 4 (1): 1242–52. <http://journal.uib.ac.id/index.php/nacospro>.
- Doni. 2023. "Pemerintah Kebut Digitalisasi Layanan Publik." *Kemertian Komunikasi Dan Informasi Republik Indonesia*. 2023. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel>.
- Firdausi, Fatimah Almira. 2021. "Marketplace Umkm Digidesa Menggunakan Metode Design Thinking." *UIN SUSKA RIAU*.
- Ilham, Hananda, Bangun Wijayanto, Swahesti Puspita Rahayu, Fakultas Teknik, and Universitas Jenderal Soedirman. 2021. "ANALYSIS AND DESIGN OF USER INTERFACE / USER EXPERIENCE WITH THE DESIGN THINKING METHOD IN THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM OF" 2 (1): 17–26.
- Johannes, Ayu Widowati. 2017. "Transparansi Informasi Situs Web Institut Pemerintahan Dalam Negeri Dalam Proses Penerimaan Praja Ipdn." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa* 2 (2): 98–108. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v2i2.928>.
- Muhyidin, M Agus, Muhammad Afif Sulhan, Agus Sevtiana, Universitas Catur, Insan Cendekia, and Kota Cirebon. 2020. "PERANCANGAN UI / UX APLIKASI MY CIC

LAYANAN INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA” 10 (2): 208–19.

- Pramudita, Rully, Rita Wahyuni Arifin, Ari Nurul Alfian, Nadya Safitri, and Shilka Dina. 2021. “PENGGUNAAN APLIKASI FIGMA DALAM MEMBANGUN UI / UX YANG INTERAKTIF PADA PROGRAM STUDI TEKNIK” 3 (1): 149–54.
- Putri, Ranti Eka, Yanti Yusman, Yuda Wira Pratama, Program Studi, Sistem Komputer, Universitas Pembangunan, and Panca Budi. 2022. “UI / UX Design of Early Childhood Learning Applications Using Figma” 4 (3): 525–33.
- Shafira, Jihan. 2022. “Perancangan User Interface (UI) Dan User Experience (UX) Website Manajemen Material Scaffolding Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking (Studi Kasus PT. Graha Mandala Sakti),” 38–43. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/40441>.
- Taufan, Mohammad, Asri Zaen, Fahri Hamdani, and Azzahrah Maulya Safira. 2022. “Penerapan Metode Design Thinking Dalam Pengembangan UI Dan UX” 4 (1): 337–44. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i1.1716>.
- Tazkiyah, Seila, and Aridhanyati Arifin. 2022. “PERANCANGAN UI/UX PADA WEBSITE LABORATORIUM ENERGY MENGGUNAKAN APLIKASI FIGMA.” *Jurnal Teknologi Terpadu* 8: 1–7. <https://media.neliti.com/media/publications/493730-water-ph-and-turbidity-control-system-in-0a553e14.pdf>.
- Wiratmo, Liliek Budiastuti, Noor Irfan, and Kuwatono. 2017. “Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online.” *Jurnal ASPIKOM* Volume 3 (14): 326–39.