

## RINGKASAN

Sistem aplikasi RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA MAYANG JAMBI BERBASIS ANDROID DENGAN MENGGUNAKAN METODE PROTOTYPE dibangun bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam pengaduan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Jambi sehingga pengaduan ini menjadi efektif dan efisien serta dapat mendukung proses bisnis yang cepat, aman dan tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi desain *user interace* yang diterapkan pada aplikasi *mobile* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Metode ini memiliki parameter apakah *user interace* tersebut berinteraksi terhadap *user* dengan baik atau tidak. Pada penelitian analisa *Heuristic Evaluation* dengan responden 3 orang dari pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Jambi, 1 orang ahli pakar dalam berbagai bidang yang berhubungan dengan pengembang software dan desainer aplikasi dan 15 orang responden masyarakat pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Jambi.

Dalam proses pengembangan sistem informasi penulis menggunakan model prototype karena pengguna dari sistem yang mendefenisikan gambaran dari sistem yang akan dibuat secara detail, sehingga penulis disini akan melibatkan dan banyak berkomunikasi oleh pengguna dari aplikasi tersebut agar hasil yang diinginkan dari pengguna benar-benar sesuai dengan kebutuhannya. Selanjutnya setelah selesai sistem aplikasi ini dibangun kemudian dilakukan pengujian manual dan pengujian otomatis. Pengujian manual menggunakan metode black-box testing dengan pelanggan 4 butir fungsi, 30 responden dan admin 12 butir fungsi, 4 responden total 12 fungsi berhasil di uji tanpa ada kendala dan memperoleh nilai fungsionalitas nya 1 (satu). Pengujian otomatis menggunakan software Katalon Studio, pada pengujian ini setiap fungsi berjalan dengan lancar terhadap test case yang diberikan, hasil dari pengujian otomatis setiap fungsi berjalan dengan lancar dan tidak ada error ataupun bug yang terdapat didalam sistem.