

RINGKASAN

Sistem pengaduan masyarakat merupakan sarana penting untuk mendukung komunikasi antara warga dengan pemerintah kelurahan. Di Kelurahan Solok Sipin Jambi, masih terdapat kendala dalam hal aksesibilitas, kecepatan respon, dan efektivitas penyelesaian pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan perancangan UI/UX yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan pengaduan. Salah satu pendekatan yang efektif untuk mencapainya adalah *Design Thinking*, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengguna dan menciptakan solusi berdasarkan kebutuhan mereka.

Untuk mengatasi masalah tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *website* yang dapat memudahkan proses pengaduan. Dalam proses analisis dan perancangan UI/UX *website* pengaduan masyarakat ini, peneliti menggunakan metode design thinking. Pada tahap analisis, dihasilkan analisis permasalahan, analisis kebutuhan, dan user persona. Pada tahap perancangan, dihasilkan rancangan UI/UX meliputi rancangan information architecture, user flow, dan rancangan user interface dan user experience UI/UX. Rancangan UI/UX di evaluasi menggunakan metode *heuristic*, berdasarkan 10 instrumen pengujian *heuristic* yaitu mendapatkan skor 339 dengan persentase 84,60% dan pada pengujian maze mendapatkan hasil MAUS dengan skor sebesar 90 menunjukkan nilai ambang batas berada di kategori *high* atau tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat Kelurahan Solok Sipin, Jambi sangat layak untuk digunakan dan diterapkan pada sistem informasi pengaduan masyarakat.