

RINGKASAN

Skripsi ini membahas perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk aplikasi pelayanan administrasi surat di Kelurahan Bakung Jaya. Permasalahan utama yang dihadapi adalah sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual, menyebabkan ketidakefisienan dan kesalahan dalam pengelolaan surat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang solusi berbasis digital dengan pendekatan *Design Thinking*.

Metodologi *Design Thinking* yang digunakan meliputi lima tahapan utama:

1. *Empathize* – Mengumpulkan kebutuhan dan kendala dari pengguna melalui wawancara dan observasi.
2. *Define* – Menyusun permasalahan inti yang harus diselesaikan, seperti kesalahan input data, keterbatasan komunikasi, serta proses verifikasi manual yang lama.
3. *Ideate* – Merancang konsep aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna, termasuk fitur-fitur utama seperti pengajuan surat *online*, verifikasi otomatis, dan notifikasi real-time.
4. *Prototype* – Membuat desain awal dalam bentuk *wireframe* dan *high-fidelity prototype* menggunakan tools seperti *Figma*.
5. *Test* – Menguji desain menggunakan *Maze Usability Testing* untuk mengukur efektivitas dan pengalaman pengguna.

Aplikasi yang dirancang mencakup fitur utama seperti registrasi pengguna, pengajuan surat, verifikasi oleh RT dan kelurahan, serta pencetakan surat secara digital. Penggunaan metode *Maze Usability Score* (MAUS) dan *Mission Usability Score* (MIUS) membantu dalam mengukur kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang dikembangkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan *Design Thinking* dapat meningkatkan efisiensi administrasi surat di kelurahan dengan mengurangi waktu proses, mengurangi kesalahan data, serta meningkatkan transparansi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Rekomendasi lebih lanjut mencakup pengembangan fitur tambahan dan implementasi sistem ke lingkungan nyata.