

RINGKASAN

Perkembangan teknologi informasi memberikan kontribusi besar dalam mendukung efisiensi layanan publik, termasuk dalam proses perizinan transportasi. Salah satu solusi untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah dengan merancang *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang sesuai dengan kebutuhan riil pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk merancang UI/UX sistem rekomendasi perizinan pengoperasian angkutan sungai pada Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, yang selama ini masih dilakukan secara manual dan kurang efisien. Metode yang digunakan dalam proses perancangan ini adalah *User Centered Design* (UCD), yang menekankan keterlibatan langsung pengguna pada setiap tahap pengembangan. Proses desain meliputi tahapan *understand context of use*, *specify user requirements*, *design solutions*, dan *evaluate against requirements*. *Prototype* sistem dikembangkan menggunakan aplikasi Figma, dengan desain antarmuka yang disesuaikan berdasarkan data hasil observasi dan wawancara. Evaluasi dilakukan menggunakan *Maze Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengetahui sejauh mana rancangan UI/UX dapat diterima oleh pengguna. Hasil evaluasi desain menunjukkan bahwa desain yang dibuat mudah digunakan, fungsional, dan mampu mendukung proses digitalisasi perizinan secara efektif.

Kata kunci: Sistem Perizinan, *User Centered Design*, *User Experience*, *User Experience Questionnaire*, *User Interface*, *Angkutan Sungai*