

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam proses perancangan ulang desain UI/UX aplikasi SiKesal 2, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Metode *Goal-Directed Design* yang digunakan dalam penelitian ini berperan penting dalam menghasilkan desain ulang antarmuka aplikasi yang lebih optimal. Melalui tahapan *Research, Modeling, Requirements, Framework, Refinement*, hingga *Support*, proses perancangan dilakukan secara bertahap untuk mengidentifikasi kebutuhan serta kendala yang ada pada desain sebelumnya. Hasil dari penerapan metode ini membuat desain yang dihasilkan menjadi lebih relevan, mudah digunakan, dan sesuai dengan konteks penggunaan aplikasi SiKesal 2.
2. Pengujian *usability* menggunakan *tools Maze* terhadap *prototype* menghasilkan skor rata-rata sebesar 83, yang termasuk dalam kategori Tinggi (80–100). Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan dapat menyelesaikan tugas dengan lancar, dan alur penggunaan aplikasi telah mudah dipahami dan digunakan secara efisien.
3. Pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale (SUS)* terhadap *prototype* memperoleh skor rata-rata sebesar 90,5, yang termasuk dalam kategori “*Acceptable*”, dengan adjective rating “*Excellent*” dan nilai skala A+. Hasil ini menunjukkan bahwa desain aplikasi dapat diterima dengan sangat baik oleh partisipan, memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan dan nyaman.
4. Terdapat peningkatan signifikan jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, di mana skor SUS pada versi awal aplikasi berada pada angka 60,245 (kategori *Marginal Low*). Setelah dilakukan perancangan ulang, skor meningkat menjadi 90,5, yang termasuk dalam kategori *Excellent*. Peningkatan ini setara dengan sekitar 50,22%, yang menunjukkan bahwa antarmuka baru berhasil memberikan pengalaman pengguna yang jauh lebih baik. Capaian ini didukung oleh berbagai perbaikan, seperti penataan ulang struktur antarmuka, penyederhanaan alur tugas, penambahan fitur penting seperti pelaporan anonim, unggah foto dari galeri, menu notifikasi terpusat, serta penyesuaian elemen visual agar lebih mudah diakses dan digunakan. Hal ini membuktikan bahwa perancangan ulang desain UI/UX menggunakan metode *Goal-Directed Design* mampu meningkatkan kualitas antarmuka secara signifikan dan menjadikannya lebih selaras dengan harapan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, peneliti memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Jambi untuk mempertimbangkan implementasi rancangan desain UI/UX aplikasi SiKesal 2 yang telah dikembangkan dalam penelitian ini. Dengan adanya perbaikan pada aspek kemudahan penggunaan, penambahan fitur yang lebih relevan, serta peningkatan kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem, rancangan ini diharapkan dapat menjadi solusi yang tepat dalam mendukung transformasi digital layanan pengaduan masyarakat. Rekomendasi ini juga bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam menyampaikan laporan publik serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pengaduan secara digital.