

RINGKASAN

SiKesal merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Jambi sebagai sarana pelaporan keluhan masyarakat secara digital. Pada tahun 2019, aplikasi ini diperbarui menjadi SiKesal 2 untuk meningkatkan kemudahan akses dan memperbaiki kualitas layanan pelaporan. Namun, versi terbaru ini masih memiliki sejumlah kekurangan, seperti tampilan yang kurang menarik, navigasi yang belum optimal, serta pembatasan akses hanya bagi pengguna dengan NIK Kota Jambi. Hal-hal tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan dan efektivitas penggunaan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi SiKesal 2 agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Metode yang digunakan adalah *Goal-Directed Design* yang terdiri dari enam tahapan, yaitu *Research*, *Modeling*, *Requirements*, *Framework*, *Refinement*, dan *Support*. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pihak Diskominfo Kota Jambi, pengguna aktif, dan non pengguna, untuk menggali pengalaman, hambatan, dan harapan mereka terhadap aplikasi.

Rancangan yang dihasilkan kemudian diuji menggunakan *Maze* dan *System Usability Scale* (SUS). Hasil evaluasi tersebut dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Widiyanto et al. (2023) berjudul “Analisis Penggunaan Aplikasi SiKesal 2 dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale*”, yang memperoleh skor SUS sebesar 60,245 dan tergolong dalam kategori “*Marginal Low*”. Setelah dilakukan perancangan ulang, evaluasi menunjukkan skor SUS sebesar 90,5 yang masuk dalam kategori “*Excellent*”. Berdasarkan perbandingan tersebut, terjadi peningkatan sebesar 50,22 persen dalam aspek kegunaan dan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode *Goal-Directed Design* mampu menghasilkan desain aplikasi yang lebih intuitif, menarik, dan sesuai dengan harapan pengguna. Desain baru ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi serta mendorong penyampaian keluhan yang lebih efektif, sehingga mendukung terciptanya layanan publik digital yang lebih responsif dan inklusif.

KATA KUNCI: *Goal-Directed Design*, SiKesal 2, *System Usability Scale* (SUS), UI/UX Design, *Usability Testing*