

ABSTRAK

Website Lapor Purworejo merupakan saluran utama bagi masyarakat Kabupaten Purworejo dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan layanan publik. Namun, data menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara jumlah pengguna terdaftar dengan rendahnya partisipasi pengaduan aktif, yang mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek kegunaan (*usability*) dan antarmuka pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang (*redesign*) *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) website Lapor Purworejo guna meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pengguna. Metode yang digunakan adalah *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahapan: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Proses perancangan menghasilkan *High-Fidelity Prototype* yang berfokus pada penyederhanaan alur pelaporan dan transparansi status aduan. Evaluasi dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan metrik usability Nielsen. Hasil pengujian menunjukkan peningkatan performa yang signifikan dibandingkan website lama. Tingkat keberhasilan (*Success Rate*) meningkat dari 77% menjadi 100%, dan skor SUS melonjak drastis dari 29,5 (kategori *Awful*) menjadi 86 (kategori *Excellent* dan *Acceptable*). Peningkatan ini membuktikan bahwa pendekatan *Design Thinking* efektif dalam menghasilkan solusi desain yang memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan efisiensi layanan publik digital di Kabupaten Purworejo.

Kata Kunci: *Design Thinking, System Usability Scale (SUS), UI/UX Design, Usability Testing, Website Lapor Purworejo.*

ABSTRACT

The Lapor Purworejo website serves as the primary channel for the people of Purworejo Regency to submit aspirations and public service complaints. However, data indicates a significant gap between the high number of registered users and the low participation in active complaints, suggesting critical issues in usability and user interface aspects. This study aims to redesign the User Interface (UI) and User Experience (UX) of the Lapor Purworejo website to enhance user comfort and effectiveness. The method employed is Design Thinking, consisting of five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The design process resulted in a High-Fidelity Prototype focused on simplifying the reporting flow and improving complaint status transparency. Evaluation was conducted using the System Usability Scale (SUS) and Nielsen's usability metrics. The test results showed a significant performance improvement compared to the existing website. The Success Rate increased from 77% to 100%, and the SUS score rose drastically from 29.5 (Awful category) to 86 (Excellent and Acceptable category). These improvements demonstrate that the Design Thinking approach is effective in producing design solutions that meet user needs and enhance the efficiency of digital public services in Purworejo Regency.

Keywords: *Design Thinking, Lapor Purworejo Website, System Usability Scale (SUS), UI/UX Design, Usability Testing*