

**JUTEKOM****Jurnal Teknologi dan Ilmu Komputer**<https://jurnal.nolsatu.co.id/jutekom>

2026 Vol.02 No.01 /Hal.1-6

ANALISIS DESAIN UI/UX WEBSITE SAMSAT KALIMANTAN TIMUR DENGAN METODE DESIGN THINKING

Asfi Janatu^{1✉}, Warhana Nandyu², Yustian Servanda³, dan Tri Sudinugraha⁴^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mulia, Kota Balikpapan, 76114, Indonesia

asfhijjanatu@gmail.com

Abstract

The East Kalimantan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) website serves as a crucial digital public service for motor vehicle tax payments and related services. However, suboptimal user experience (UX) and user interface (UI) often hinder accessibility and public satisfaction. This study primarily aims to analyze and identify UI/UX design constraints on the East Kalimantan SAMSAT platform, and to provide recommendations for improvements based on user perspectives. The applied method is Design Thinking, which includes five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The initial stage focused on data collection through observation, in-depth user interviews, and heuristic evaluation to uncover user needs and pain points. The analysis findings revealed issues such as complex navigation, inconsistencies in visual design, and lack of explicit information, all of which significantly increased user cognitive load. Based on these results, the study proposes specific design recommendations in the form of wireframe and mockup improvements. These recommendations focus on simplifying the user flow, increasing the consistency of UI elements, and developing a more intuitive search feature. This design proposal is expected to boost the effectiveness, efficiency, and user satisfaction of online SAMSAT services. These design recommendations were then validated during the testing phase through usability testing. Test results showed significant improvements in key metrics: the average task success rate increased to 90% and the task completion time decreased by 40%. These findings demonstrate that the systematic application of human-centered design is effective in bridging the gap between user needs and the quality of digital public services at the East Kalimantan SAMSAT.

Keywords: User interface, User experience, Design thinking, Vehicle tax, Website

Abstrak

Website SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Kalimantan Timur berperan sebagai layanan publik digital krusial untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan layanan terkait. Meskipun demikian, pengalaman pengguna (UX) dan antarmuka pengguna (UI) yang suboptimal sering kali menjadi kendala terhadap aksesibilitas dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan utama untuk menganalisis, mengidentifikasi kendala desain UI/UX pada platform SAMSAT Kalimantan Timur, serta menyajikan rekomendasi perbaikan berdasarkan perspektif pengguna. Metode yang diaplikasikan adalah Design Thinking, yang mencakup lima tahap: Empathize (empati), Define (definisi), Ideate (ideasi), Prototype (prototipe), dan Test (uji coba). Tahap awal berfokus pada pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan pengguna, dan heuristic evaluation untuk menyingkap kebutuhan dan pain points mereka. Temuan analisis menunjukkan munculnya isu navigasi yang kompleks, inkonsistensi desain visual, dan informasi yang kurang eksplisit, yang secara signifikan meningkatkan beban kognitif (cognitive load) pengguna. Berdasarkan hasil ini, penelitian mengajukan rekomendasi desain spesifik berupa perbaikan wireframe dan mockup. Rekomendasi ini berfokus pada penyederhanaan alur pengguna, peningkatan konsistensi elemen UI, dan pengembangan fitur pencarian yang lebih intuitif. Usulan desain ini diharapkan mampu mendongkrak efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan SAMSAT secara daring. Rekomendasi desain ini kemudian divalidasi pada tahap Test melalui Usability Testing. Hasil pengujian menunjukkan peningkatan signifikan pada metrik kunci: Tingkat Keberhasilan Tugas rata-rata meningkat hingga 90% dan Waktu Penyelesaian Tugas berkurang 40%. Temuan ini membuktikan bahwa penerapan human-centered design secara sistematis efektif dalam menjembatani kesenjangan antara kebutuhan pengguna dan kualitas layanan publik digital SAMSAT Kalimantan Timur.

Kata kunci: Antarmuka pengguna, Pengalaman pengguna, Design thinking, Pajak kendaraan, Website.

Jutekom is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Layanan publik digital merupakan pilar fundamental dalam inisiatif reformasi birokrasi di Indonesia, yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Digitalisasi ini telah diimplementasikan dalam berbagai sektor, mulai dari layanan administrasi desa hingga sistem pelaporan terpadu di tingkat daerah [1], [2], [3]. Dalam konteks ini, SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) memegang peranan krusial sebagai simpul utama administrasi kendaraan bermotor, termasuk fungsi vital seperti pembayaran pajak kendaraan. Website SAMSAT Kalimantan Timur berfungsi sebagai portal digital utama yang diharapkan mampu memfasilitasi kemudahan akses masyarakat terhadap layanan ini secara daring, memotong birokrasi, dan menghemat waktu. Keberhasilan digitalisasi layanan ini tidak hanya diukur dari ketersediaannya, tetapi juga dari kemampuannya untuk diadopsi dan digunakan secara efektif oleh berbagai lapisan Masyarakat. [1]

Meskipun potensi digitalisasi layanan SAMSAT sangat besar, keberhasilannya sering kali terhambat oleh kualitas desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Desain yang suboptimal dapat menjadi kendala signifikan terhadap aksesibilitas dan kepuasan publik. [4], [5]. Permasalahan ini secara kolektif meningkatkan beban kognitif (cognitive load) pengguna [6], yang pada gilirannya dapat menyebabkan frustrasi, kegagalan dalam menyelesaikan tugas (Task Failure), dan menghambat adopsi layanan publik digital yang seharusnya mudah diakses [7]. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang sistematis untuk menganalisis dan mengatasi kesenjangan antara desain layanan yang ada dengan kebutuhan nyata pengguna.

Menanggapi permasalahan tersebut, penelitian ini menjadi sangat relevan dan mendesak. Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis, mengidentifikasi kendala desain UI/UX spesifik yang ada pada website SAMSAT Kalimantan Timur, serta mengusulkan rekomendasi perbaikan desain yang berpusat pada pengguna. Pendekatan yang dipilih untuk mencapai tujuan ini adalah Design Thinking, sebuah metodologi yang bersifat human-centered dan iterative (berulang), yang dimulai dari tahap Empati hingga Uji Coba (Test) [8], [9] Dengan menerapkan kerangka Design

Thinking, penelitian ini berupaya untuk tidak hanya mendiagnosis masalah, tetapi juga menghasilkan solusi desain konkret—berupa perbaikan wireframe dan mockup—yang telah divalidasi melalui Usability Testing, menjamin bahwa rekomendasi yang dihasilkan secara signifikan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan SAMSAT secara daring [10], [11]. Metodologi ini telah terbukti efektif dalam memecahkan masalah desain pada berbagai platform digital, baik dalam skala aplikasi laporan kehilangan maupun sistem informasi yang kompleks [8], [12]. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi kerangka kerja Design Thinking untuk menjembatani kesenjangan tersebut, dengan mengintegrasikan kebutuhan nyata pengguna ke dalam prototipe solusi yang lebih intuitif dan efisien. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas penerapan Design Thinking dalam perancangan UI/UX layanan digital, sebagian besar masih berfokus pada aplikasi komersial atau layanan Pendidikan [13], [14]. Penelitian yang secara khusus mengkaji website layanan publik strategis seperti SAMSAT, khususnya pada level provinsi dan divalidasi melalui usability testing, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut.

2. Metodologi Penelitian

Metode Design Thinking dipilih karena mampu mengintegrasikan eksplorasi kebutuhan pengguna, perumusan masalah, dan validasi solusi secara iteratif, sehingga lebih sesuai untuk konteks perbaikan layanan publik digital yang berorientasi pada pengalaman pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai permasalahan usability pada website SAMSAT Kalimantan Timur, diperlukan pendekatan penelitian yang terukur dan berpusat pada manusia. Bab ini menjelaskan metodologi yang diterapkan, mulai dari teknik observasi dan wawancara untuk menggali pain points pengguna, hingga proses iteratif dalam Design Thinking. Metodologi ini dipilih untuk mentransformasi temuan di lapangan menjadi rekomendasi desain yang aplikatif dan solutif.

2.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *descriptive analysis* (analisis deskriptif) yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna dan identifikasi masalah desain. Penelitian ini bersifat aplikatif karena bertujuan untuk menghasilkan solusi atau rekomendasi desain berdasarkan temuan analisis.

2.2. Metode Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan secara triangulasi untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang masalah UI/UX. Metode yang digunakan meliputi :

1. Observasi Langsung , dengan mengamati cara pengguna berinteraksi dengan website SAMSAT Kalimantan Timur.
2. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*) , dengan menggali kebutuhan, ekspektasi dan pain points pengguna secara langsung, pertanyaan difokuskan pada pengalaman saat menggunakan fitur-fitur utama website, seperti pengecekan atau pembayaran pajak.
3. Analisis Evaluasi Heuristik (*Heuristic Evaluation*), yang dilakukan oleh peneliti atau pakar untuk menilai antarmuka website berdasarkan prinsip 10 Heuristik Usabilitas Jakob Nielsen untuk mengidentifikasi masalah usabilitas yang sistematis.

2.3. Metode Analisis dan Pengembangan Desain

Metode utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Design Thinking. Design Thinking dipilih karena sifatnya yang berpusat pada manusia (human-centered) dan berulang (iterative), memungkinkan pemahaman masalah yang mendalam sebelum mengusulkan solusi.



Gambar 1. Design Thinking Method

Tahapan Design Thinking yang diterapkan meliputi :

Table 1. Table Tahapan Design Thinking

Tahap	Fokus	Hasil
<i>Empathize</i> (Empati)	Memahami pengguna dan konteks penggunaan.	Data wawancara, observasi, dan hasil analisis heuristic.
<i>Define</i> (Definisi)	Merumuskan masalah dan pain points pengguna secara jelas.	Pernyataan masalah (Problem Statements) dan Persona pengguna.
<i>Ideate</i> (Ideasi)	Menghasilkan solusi kreatif untuk masalah yang telah didefinisikan.	Sketsa, User Flow baru dan Peta situs (site map) yang sederhana.
<i>Prototype</i> (Prototipe)	Membuat representasi visual dari solusi desain.	<i>Wireframe</i> (low-fidelity) dan <i>Mockup</i> (high-fidelity) rekomendasi perbaikan UI/UX.
<i>Test</i> (Uji coba)	Menguji prototipe dengan pengguna untuk mendapatkan <i>feedback</i> .	Hasil pengujian validasi rekomendasi desain.

2.4. Lokasi dan Subjek Penelitian

Lokasi : Website SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur.

Subjek Penelitian : Pengguna yang ada saat ini atau calon pengguna layanan SAMSAT Kalimantan Timur yang sudah menggunakan atau berpotensi memanfaatkan situs web tersebut. Penentuan subjek dilakukan dengan cara khusus agar memperoleh responden dengan variasi tingkat kecakapan digital dan pengalaman memanfaatkan layanan publik secara digital.

3. Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil-hasil utama dari studi tentang evaluasi dan saran peningkatan desain UI/UX situs web SAMSAT Kalimantan Timur dengan memanfaatkan pendekatan Design Thinking, serta menawarkan rekomendasi yang praktis

3.1. Tahap Empatize (empati)

Tahap empati bertujuan untuk memahami pengguna, kebutuhan, dan pain points mereka saat berinteraksi dengan website SAMSAT Kalimantan Timur.

- a. Hasil Wawancara dan Observasi
Hasil wawancara mendalam dengan subjek penelitian (pengguna SAMSAT) mengidentifikasi beberapa masalah utama :

1. Kesulitan Navigasi,
Mayoritas pengguna melaporkan kesulitan dalam menemukan fitur spesifik, terutama informasi rincian pajak atau alur pembayaran online. Menu utama dianggap terlalu padat dan tidak intuitif.
2. Keterbatasan Bahasa dan Terminologi,
Penggunaan terminologi administrasi yang kaku seringkali membingungkan pengguna awam, meningkatkan kebutuhan untuk mencari bantuan eksternal.
3. Ketidakpercayaan Informasi,
Pengguna merasa ragu akan keakuratan informasi yang ditampilkan karena desain visual yang tidak up-to-date dan seringnya terjadi error pada beberapa link fungsional.

- b. Hasil Evaluasi Heuristik
Berdasarkan analisis menggunakan 10 Heuristik Usabilitas Jakob Nielsen, ditemukan pelanggaran signifikan pada tiga heuristik utama:

Table 2. Hasil Evaluasi Heuristik

Prinsip Heuristik	Deskripsi Pelanggaran	Dampak pada Pengguna
Visibility of System Status	Kurangnya <i>feedback</i> visual yang jelas setelah aksi (misalnya, setelah <i>submit</i> formulir), membuat pengguna bertanya-tanya apakah proses berhasil atau tidak.	Menimbulkan frustrasi dan dorongan untuk mengulang aksi (<i>double clicking</i>).
Consistency and Standards	Inkonsistensi penggunaan warna dan <i>font</i> antar halaman, serta penempatan elemen navigasi yang berubah-ubah.	Meningkatkan <i>cognitive load</i> karena pengguna harus mempelajari pola baru di setiap halaman.
Error Prevention	Form isian data tidak memiliki validasi yang kuat, memungkinkan pengguna memasukkan format data yang salah dan baru mengetahui <i>error</i> setelah proses selesai.	Membuang waktu dan berpotensi menyebabkan ketidaklengkapan data.

3.2. Tahap *Define* (definisi)

Berdasarkan hasil yang diperoleh di fase empati, tahap definisi menetapkan permasalahan utama yang harus diatasi :

- a. Pernyataan masalah Inti :

“Website SAMSAT Kalimantan Timur memiliki tingkat *cognitive load* yang tinggi dan inkonsistensi desain visual, yang disebabkan oleh navigasi yang kompleks dan kurangnya umpan balik sistem, sehingga menghambat efisiensi pengguna dalam mengakses informasi dan menyelesaikan transaksi secara mandiri”.

- b. Penyusunan Persona Pengguna :
yaitu Ibu Anny (45 tahun, Ibu Rumah Tangga), yang representatif terhadap pengguna yang membutuhkan layanan cepat namun memiliki tingkat literasi digital menengah. Pain Point utamanya adalah “Ingin membayar pajak kendaraan tepat waktu secara online, tetapi selalu gagal karena bingung menentukan menu dan langkah-langkah yang harus diikuti”.

3.3. Tahap *Ideate* (ideasi)

Tahap ideasi berfokus pada menghasilkan solusi desain untuk mengatasi permasalahan utama :

1. Ide Utama Solusi

Ide utama yang dihasilkan berfokus pada Penyederhanaan Alur Pengguna (User Flow) dan Peningkatan Aktor utama (Aktor Utama) :

- a) Penyederhanaan Navigasi,
Mengubah struktur menu multi-level menjadi menu Satu Pintu Layanan Utama yang jelas (misalnya: Cek Pajak, Bayar Pajak, Info Kendaraan, dan Lokasi SAMSAT).
- b) Integrasi Fitur Pencarian Cerdas,
Menambahkan fitur pencarian berbasis Natural Language di halaman depan untuk membantu pengguna yang tidak tahu pasti di mana informasi yang mereka cari berada.
- c) Pemberian Umpan Balik Instan,
Memperkenalkan progress bar pada alur transaksi dan notifikasi visual yang lebih jelas pada validasi form.

3.4. Tahap *Prototype* (Prototipe)

Tahap ini menghasilkan desain visual berupa wireframe dan mockup untuk mengatasi permasalahan, berupa :

- a. Usulan Wireframe (*Low-Fidelity*)

1. Halaman Beranda Baru: Wireframe menampilkan tiga tombol aksi utama (CTA) berukuran besar dan dominan di atas lipatan (above the fold): "Cek Pajak Anda", "Bayar Sekarang", dan "Panduan Layanan".
 2. Alur Pembayaran yang Disempurnakan: Wireframe pembayaran dirancang menjadi hanya 3 langkah: (1) Input Data Kendaraan, (2) Konfirmasi Rincian & Biaya, dan (3) Pilih Metode Pembayaran
- b. Usulan Mockup (High-Fidelity)
1. Desain Visual Konsisten: Penggunaan skema warna resmi yang konsisten (misalnya, warna biru korporat) dengan hierarki tipografi yang jelas untuk mengurangi cognitive load dan meningkatkan kesan profesionalitas.
 2. Peningkatan Komponen UI: Desain input fields dibuat lebih besar dengan label yang jelas. Ikon digunakan secara konsisten untuk melengkapi teks pada menu.
 3. Tampilan Mobile-First: Mockup dirancang responsif, mengutamakan pengalaman penggunaan di perangkat seluler mengingat mayoritas akses layanan publik dilakukan melalui smartphon

3.5. Tahap test (uji coba)

Pada tahap prototipe yang dihasilkan diuji pada sekelompok kecil pengguna untuk mengonfirmasi solusi mengatasi permasalahan, bahwa :

1. Hasil Uji Usability, adalah sebagai berikut :
 - a) Tingkat Keberhasilan Tugas (Task Success Rate) :
Rata-rata meningkat dari 65% menjadi 90% untuk tugas "Cek Rincian Pajak".
 - b) Waktu Penyelesaian Tugas (Time on Task) :
Rata-rata berkurang 40% pada alur pembayaran sederhana.
 - c) Skor Kepuasan Pengguna (SUS - System Usability Scale) :
Rata-rata skor SUS meningkat, mengindikasikan penerimaan pengguna

yang lebih baik terhadap desain yang diusulkan.

2. Pembahasan Implikasi Desain

Hasil pengujian memvalidasi bahwa fokus pada penyederhanaan navigasi dan konsistensi desain secara langsung mengatasi pain points yang teridentifikasi di tahap empati.

4. Kesimpulan

Penelitian yang memanfaatkan pendekatan Design Thinking ini telah berhasil mengidentifikasi serta mengatasi isu-isu utama pada desain UI/UX di situs web SAMSAT Kalimantan Timur. Masalah yang teridentifikasi, seperti navigasi yang rumit, ketidakkonsistenan dalam desain visual, dan minimnya umpan balik dari sistem, secara signifikan menambah beban kognitif pengguna dan melanggar prinsip-prinsip heuristik yang penting. Dengan menekankan pada desain yang berpusat pada manusia, studi ini menghasilkan saran desain yang berupa wireframe serta mockup yang menyederhanakan pengalaman pengguna menjadi sekadar 3 langkah utama. Validasi solusi lewat pengujian kegunaan pada fase Test menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam efektivitas, dengan Tingkat Keberhasilan Tugas mengalami peningkatan rata-rata sekitar 90% dan Waktu Penyelesaian Tugas menyusut rata-rata 40%. Ini menunjukkan bahwa pendekatan Design Thinking merupakan alat yang sangat efektif untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna dalam layanan publik yang berbasis digital.

Disarankan untuk memprioritaskan pelaksanaan mockup desain, khususnya dalam proses pembayaran pajak dan halaman beranda, karena kedua area ini memiliki pengaruh langsung terhadap keberhasilan tugas pengguna. Selain itu, sangat penting untuk menetapkan Design System yang ketat dan terpusat sebagai panduan untuk pemeliharaan desain, demi memastikan konsistensi visual serta fungsional di masa mendatang dan mencegah munculnya kembali masalah ketidakkonsistenan. Terakhir, untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan, mekanisme umpan balik yang mudah diakses harus diterapkan ke dalam situs web, memungkinkan pengguna untuk melaporkan bug atau kesulitan secara real-time, sehingga memastikan kualitas layanan digital dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan Masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan

pada jumlah responden uji coba yang relatif terbatas dan fokus pada satu konteks wilayah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara nasional.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Yustian Servanda selaku dosen pengampu, serta Bapak Tri Sudinugraha selaku dosen pembimbing pendamping, atas arahan strategis, bimbingan teknis, dan kesabaran dalam mengawal penelitian ini hingga selesai. Apresiasi juga ditujukan kepada Warhana Nandyu atas kolaborasi dan kontribusi pemikirannya yang sangat berharga. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Tim Redaksi dan Tim Reviewer Jurnal JUTEKOM atas proses penelaahan yang profesional dan masukan konstruktif demi penyempurnaan artikel ini. Semoga sinergi ini menjadi kontribusi nyata bagi pengembangan layanan publik digital di Indonesia.

Daftar Rujukan

- [1] M. A. Pakpahan, N. A. Asra, P. Arienda, E. Ginting, Dan M. F. Arafat, "Jutekom Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Implementasi Queue Pada Sistem Layanan Desa Online 'Klikdesa'", Doi: 10.35134/Jutekom.V9i2.1.
- [2] Rizki Adi Nugroho, "Digitalisasi Pelaporan Energi Dan Air Perangkat Daerah Kota Salatiga Melalui Pendekatan Participant Observation," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 1, No. 4, Hlm. 164–170, Nov 2025, Doi: 10.65258/Jutekom.V1.I4.22.
- [3] A. Sugiono Dan S. Suripto, "Pelatihan Creative Design Thinking Start Up Entrepreneur Di Kalangan Siswa Kelas Xii Smk Industri Kreatif Kota Bandar Lampung," *Bernas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 2, No. 1, Hlm. 317–323, 2021, Doi: 10.31949/Jb.V2i1.510.
- [4] T. Prasetyaningtias, H. Muslimah Az-Zahra, Dan A. Hendra Brata, "Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Dengan Heuristic Evaluation," 2018. [Daring]. Tersedia Pada: [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)
- [5] R. H. Adirasyid, H. Muslimah Az-Zahra, Dan N. Y. Setiawan, "Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Usability Testing Dan Evaluasi Heuristic," 2019. [Daring]. Tersedia Pada: [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)
- [6] M. A. Faudzi, Z. C. Cob, M. Ghazali, R. Omar, Dan S. A. Sharudin, "User Interface Design In Mobile Learning Applications: Developing And Evaluating A Questionnaire For Measuring Learners' Extraneous Cognitive Load," *Heliyon*, Vol. 10, No. 18, Sep 2024, Doi: 10.1016/J.Heliyon.2024.E37494.
- [7] H. Husin, S. Balafif, Dan E. T. Ardianto, "Analisis User Experience Pada Website Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Sumabawa Dengan Heuristic Evaluation," *Bios : Jurnal Teknologi Informasi Dan Rekayasa Komputer*, Vol. 5, No. 1, Hlm. 30–39, Des 2023, Doi: 10.37148/Bios.V5i1.86.
- [8] A. Ar Razi Dkk., "Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Ui/Ux Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan Dan Temuan Barang Tercecer," *Jurnal Desain Komunikasi Visual*, Vol. 03, No. 02, 2018, [Daring]. Tersedia Pada: [Http://Bit.Do/Demandia](http://Bit.Do/Demandia)
- [9] R. Rizqi, I. 1*, Dan T. Wahyu, "Jutekom Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan E-Commerce Jasa Photography Berbasis Web Pada Delapan Photography", Doi: 10.35134/Jutekom.V9i2.1.
- [10] N. N. Arisa, M. Fahri, M. I. A. Putera, Dan M. G. L. Putra, "Perancangan Prototipe Ui/Ux Website Crowde Menggunakan Metode Design Thinking," *Teknika*, Vol. 12, No. 1, Hlm. 18–26, Feb 2023, Doi: 10.34148/Teknika.V12i1.549.
- [11] A. Oktarino Dan A. Afriansyah, "Jutekom Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Pengembangan Aplikasi Bantuan Polisi Berbasis Web Untuk Polda Jambi: Optimalisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Integrasi Api Whatsapp", Doi: 10.35134/Jutekom.V9i2.1.
- [12] R. Fahrudin Dan R. Ilyasa, "Perancangan Aplikasi 'Nugas' Menggunakan Metode Design Thinking Dan Agile Development," 2021.
- [13] N. N. Arisa, M. Fahri, M. I. A. Putera, Dan M. G. L. Putra, "Perancangan Prototipe Ui/Ux Website Crowde Menggunakan Metode Design Thinking," *Teknika*, Vol. 12, No. 1, Hlm. 18–26, Feb 2023, Doi: 10.34148/Teknika.V12i1.549.
- [14] H. Anra Dkk., "Jepin (Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika) Evaluasi Dan Perancangan Ulang Ui/Ux Aplikasi Ikalbar Menggunakan Metode Double Diamond".
- [15] E. Martyani And I. Yamalia , Trans., "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Belanja Online (E-Commerce)", *Jutekom*, Vol. 1, No. 1, Pp. 35–38, Jan. 2025, Accessed: Dec. 24, 2025. <https://Jurnal.Nolsatu.Co.Id/Jutekom/Article/Vie w/6>