

## INTISARI

Pelayanan Publik merupakan hal terpenting dalam tatanan pemerintah, seperti dalam pemerintahan tingkat desa. Namun dalam kenyataannya pelayanan publik tingkat desa masih banyak yang diragukan dari faktor aparatur pemerintah maupun dari faktor masyarakat. Terlebih adanya pengaduan kepada Ombudsman RI mengenai pelayanan yang diberikan seperti pelayanan administrasi menjadikan kualitas pelayanan publik tingkat desa belum optimal. Dilaksanakannya penelitian ini sebagai inovasi perancangan UI/UX aplikasi pelayanan masyarakat desa sebagai salah satu solusi untuk upaya meningkatkan kualitas yang lebih baik dan sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi dan pelayanan-pelayanan lainnya. Sebagai perancangan awal sebuah platform, maka dibutuhkan prototype dari aplikasi sehingga pada penelitian ini berfokus pada perancangan prototype UI/UX aplikasi pelayanan masyarakat desa. Dalam penelitian ini perancangan UI/UX aplikasi pelayanan masyarakat desa menggunakan metode Design Thinking untuk mengatasi permasalahan dengan lima tahapan yaitu Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Untuk mendapatkan data, penulis menggunakan beberapa instrumen dalam pengumpulan data yaitu studi pustaka, kuesioner (angket) dan wawancara terstruktur. Hasil akhir dari penelitian ini berupa prototype dan user interface yang telah diuji kepada responden dengan menggunakan metode moderated testing serta pengukuran SEQ dan NPS, diperoleh nilai rata-rata 5.94 untuk SEQ, dan NPS memperoleh nilai 40 menunjukkan bahwa mudah digunakan dan dapat direkomendasikan kepada orang lain.

Kata kunci: Pelayanan Publik, UI/UX, Design Thinking, SEQ, NPS.

## **ABSTRACT**

*Public services are the most important thing in a government structure, for example at village level government. However, in reality there are still many doubts about public services at the village level, both from government officials and the community. Moreover, complaints to the Indonesian Ombudsman regarding the services provided, such as administrative services, have made the quality of public services at the village level less than optimal. This research was carried out as a UI/UX design innovation for village community service applications as a solution to improve quality and as a form of digitalization of public services to make it easier for people to carry out administration and other services. . As the initial design of a platform, an application prototype is needed, so this research focuses on designing UI/UX prototypes for village community service applications. In this research, the UI/UX design of the village community service application uses the Design Thinking method to overcome problems with five stages, namely Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. To obtain data, the author used several instruments in data collection, namely literature studies, questionnaires and structured interviews. The final result of this research is a prototype and user interface that has been tested on respondents using the moderated test method as well as measuring SEQ and NPS, obtained an average score of 5.94 for SEQ, and NPS obtained a score of 40 which indicates quite good. easy to use and can be recommended to others.*

*Keywords: Public Service, UI/UX, Design Thinking, SEQ, NPS.*