

**PERANCANGAN UI/UX DAN FRONT-END SISTEM
PENGADUAN ONLINE BERBASIS WEB PADA POLDA DIY
MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

ANDIN AZZAHRA AULIA RACHMA

22.12.2668

Kepada

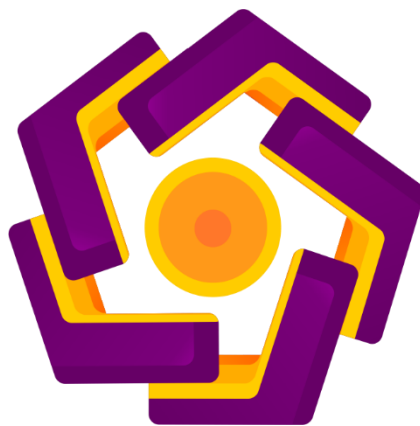
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

**PERANCANGAN UI/UX DAN FRONT-END SISTEM
PENGADUAN ONLINE BERBASIS WEB PADA POLDA DIY
MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

ANDIN AZZAHRA AULIA RACHMA

22.12.2668

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN UI/UX DAN FRONT-END SISTEM PENGADUAN
ONLINE BERBASIS WEB PADA POLDA DIY MENGGUNAKAN
METODE DESIGN THINKING**

yang disusun dan diajukan oleh

ANDIN AZZAHRA AULIA RACHMA

22.12.2668

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 10 April 2026

Dosen Pembimbing,



Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302354

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PERANCANGAN UI/UX DAN FRONT-END SISTEM PENGADUAN
ONLINE BERBASIS WEB PADA POLDA DIY MENGGUNAKAN
METODE DESIGN THINKING

yang disusun dan diajukan oleh

ANDIN AZZAHRA AULIA RACHMA

22.12.2668

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 April 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Arif Nur Rohman, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302684

Ninik Tri Hartanti, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302330

Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302354

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 20 April 2026

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusrini, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Andin Azzahra Aulia Rachma
NIM : 22.12.2668

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

PERANCANGAN UI/UX DAN FRONT-END SISTEM PENGADUAN ONLINE BERBASIS WEB PADA POLDA DIY MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

Dosen Pembimbing : Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 20 April 2026

Yang Menyatakan,



Andin Azzahra Aulia Rachma

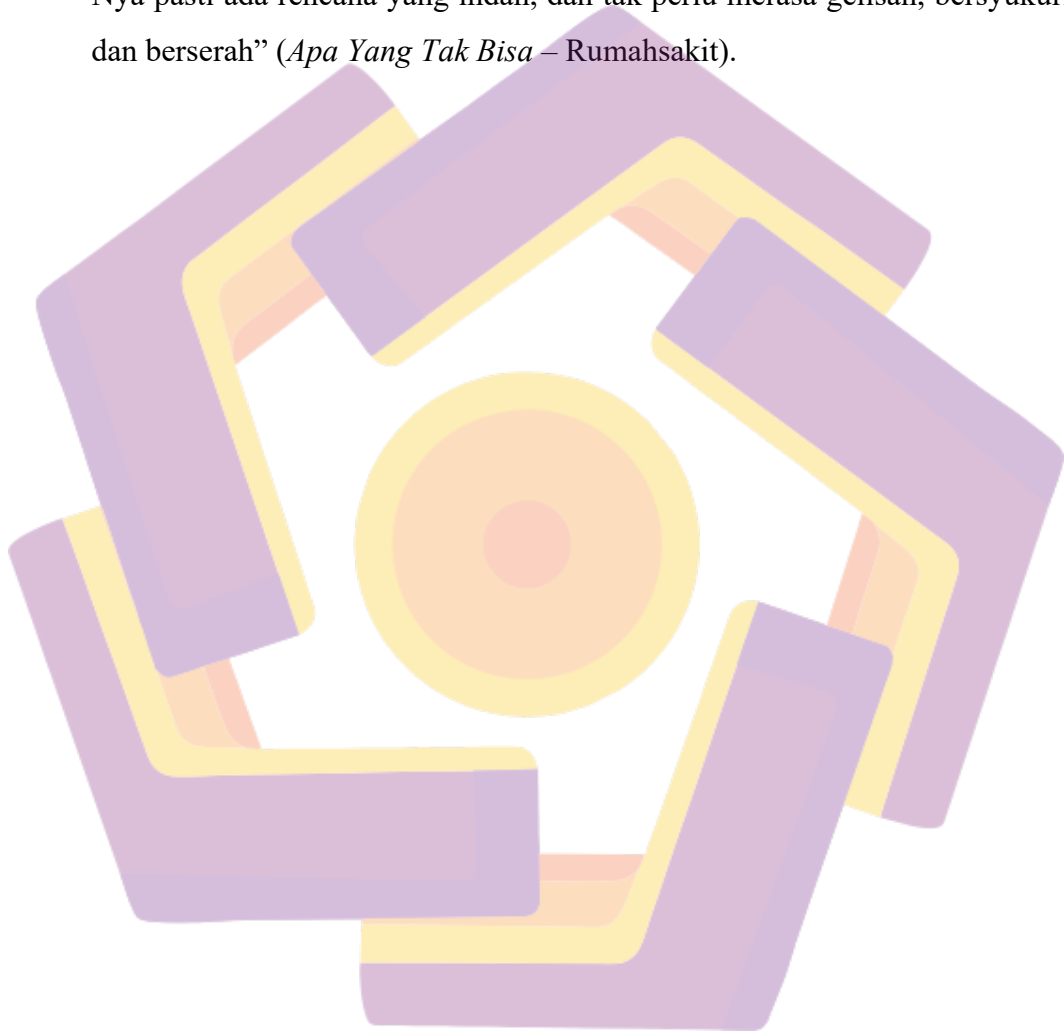
HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada bagian yang lebih bermakna dalam skripsi ini selain lembar persembahan. Dengan mengucapkan *Bismillahirrahmanirrahim*, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada Allah SWT, pemilik mutlak seluruh alam semesta, yang menguasai, mengatur, dan berkuasa atas segala sesuatu, Sang Maha Pemilik Arah. Terima kasih karena senantiasa menjadi tempat penulis kembali ketika dunia terasa begitu kabur dan bising. Terima kasih telah menjaga kewarasan, menguatkan hati, dan menuntun setiap langkah, bahkan pada saat penulis hampir kehilangan alasan untuk terus melangkah. Segala proses, perjuangan, dan pencapaian ini tidak akan terlewati tanpa pertolongan dan kasih sayang-Mu.
2. Kepada Ayah dan Mama tercinta, terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa, pengorbanan, dan dukungan yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Terima kasih karena selalu mengusahakan yang terbaik, bahkan dalam keadaan yang tidak selalu mudah, serta selalu hadir membersamai setiap proses yang penulis lalui. Kehadiran Ayah dan Mama membuat penulis selalu merasa dicintai, didukung, dan tidak pernah berjalan sendiri. Yah, Ma, terima kasih atas semua yang telah diberikan, dan maaf jika selama proses penyusunan skripsi ini penulis pernah melakukan hal yang melukai hati Ayah dan Mama. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa syukur dan terima kasih atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan tanpa batas.
3. Kakak perempuanku, Luthfida Ni'mal Abidah, beserta kakak ipar, Rizky Purna Aji Galih Pangestu, Secara khusus, penulis ingin menyampaikan betapa bangganya melihat segala pencapaian yang telah diraih oleh Kakak. Berbagai tantangan yang datang tidak pernah menghentikan langkahmu untuk terus bertahan dan menjadi pribadi yang kuat. Keteguhan dan perjuangan kalian menjadi inspirasi bagi penulis untuk terus melangkah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena selalu hadir, menguatkan, dan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis.

4. Teruntuk Najwa Khairunisa dan Shandra Sreshta, terima kasih telah menjadi teman yang menemani penulis melewati berbagai lika-liku kehidupan perkuliahan. Bersama kalian, penulis memiliki begitu banyak cerita, pengalaman, dan kenangan yang sangat berarti. Terima kasih karena selalu saling hadir dalam berbagai keadaan, baik di saat senang maupun susah, sehat maupun sakit. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang mengantarkan kita sampai di titik ini.
5. Kepada Fitria Sandra dan Chairani Shofi, terima kasih karena selalu hadir dengan kehangatan yang mampu menenangkan penulis di saat merasa gundah, bingung, dan ragu. Terima kasih karena tetap menjadi tempat pulang yang selalu ada, meskipun jarak dan kesibukan membuat kita tidak lagi sedekat dulu.
6. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2021 Universitas Amikom Yogyakarta, khususnya Naufal, Dicki, Garindra, Taura, Bayu, Alvin, Aushafa, Yuana, dan Dina, terima kasih atas segala canda, tawa, cerita, dan kebersamaan yang telah mewarnai masa perkuliahan penulis. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih menyenangkan dan membuat penulis tidak pernah merasa sendiri.
7. Kepada Aini, Lukman, dan Almaz, terima kasih telah menjadi teman magang sekaligus teman WFC "sampai gila". Terima kasih untuk segala perjuangan, begadang, serta kebersamaan sebagai penghuni setia Torte. Terima kasih telah menjadi sesama pejuang skripsi yang saling menemani dalam proses yang tidak selalu mudah dan penuh cerita untuk dikenang.
8. Kepada Narhita dan Puspita, terima kasih telah menjadi teman yang selalu membawa keceriaan sejak masa SMP hingga saat ini. Terima kasih untuk segala cerita, tawa, dan persahabatan yang tetap terjaga hingga penulis dapat sampai pada titik ini.
9. *Last but not least*, terima kasih untuk Andin Azzahra Aulia Rachma, diri penulis sendiri, atas segala perjuangan yang mungkin tidak banyak terlihat oleh orang lain. Terima kasih karena telah memilih untuk bertahan, berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan. Skripsi ini menjadi

salah satu pencapaian yang membuktikan bahwa segala proses dan perjuangan yang telah dilalui pada akhirnya mengantarkan penulis untuk menyandang gelar S.Kom tepat waktu. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, dan berbahagialah atas segala proses yang telah berhasil kamu lalui. Karena pada akhirnya, seperti bait lagu “Semua yang t’lah diberikan oleh-Nya pasti ada rencana yang indah, dan tak perlu merasa gelisah, bersyukurlah dan berserah” (*Apa Yang Tak Bisa – Rumahsakit*).



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.

Selain itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Prof. Dr. Kusri., M.Kom selaku Dekan Program Fakultas Ilmu Komputer
3. Anggit Dwi Hartanto, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak waktu, ilmu, arahan, bimbingan, dan berbagai pengalaman kepada penulis selama penyusunan laporan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, keluarga, dan teman-teman tercinta yang telah memberikan doa yang tiada henti, dukungan yang tulus dan semangat tiada henti yang diberikan kepada penulis.

Yogyakarta, 10 April 2026

Penulis

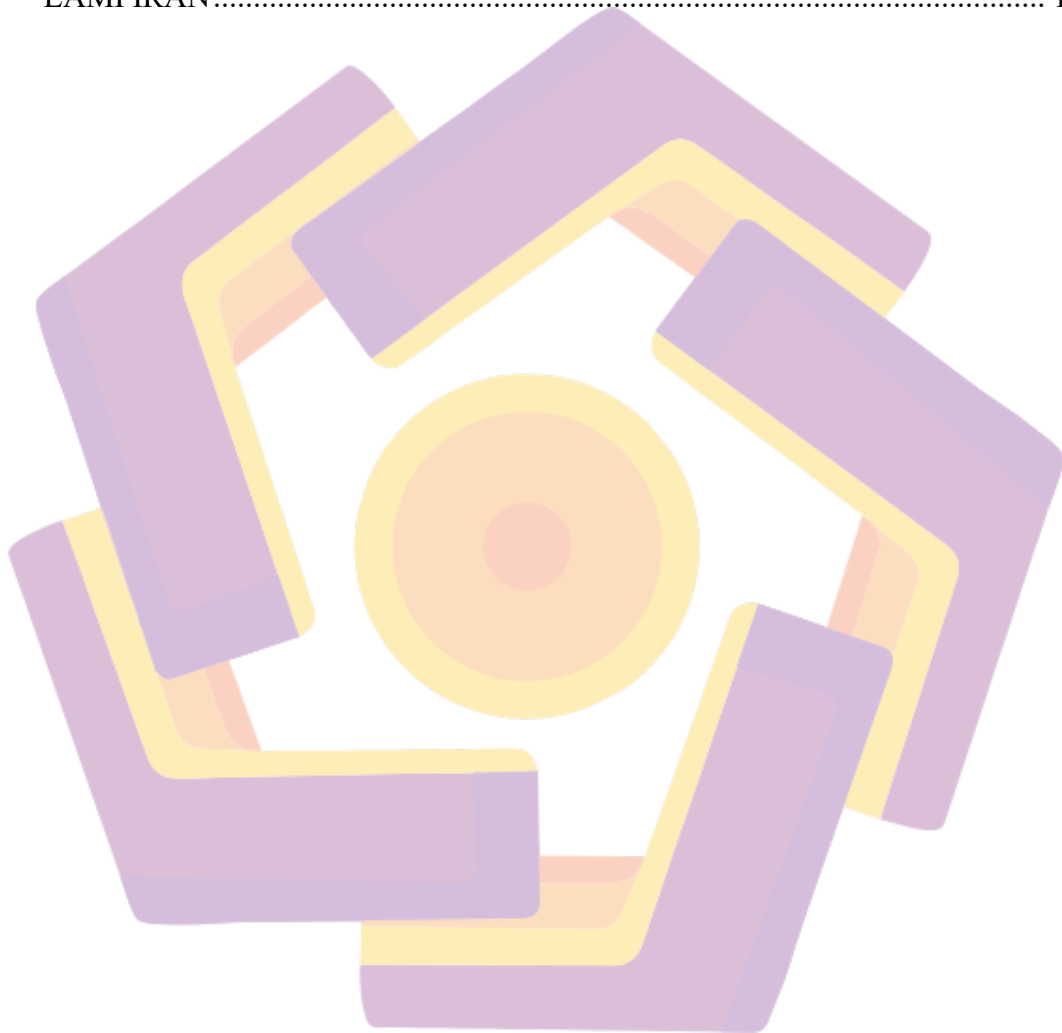
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
INTISARI.....	xxiii
ABSTRACT.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Studi Literatur	5
2.2 Dasar Teori.....	11
2.2.1 User Interface (UI)	11
2.2.2 User Experience (UX).....	11
2.2.3 <i>Design Thinking</i>	11

2.2.4	<i>User Persona</i>	13
2.2.5	<i>Pain Point</i>	13
2.2.6	<i>How Might We</i>	14
2.2.7	<i>Brainstorming</i>	14
2.2.8	<i>User Flow</i>	14
2.2.9	<i>Style Guideline</i>	14
2.2.10	<i>Figma</i>	14
2.2.11	<i>Wireframe Low-Fidelity</i>	15
2.2.12	<i>Wireframe High-Fidelity</i>	15
2.2.13	<i>Frontend</i>	15
2.2.14	<i>Bootstrap</i>	15
2.2.15	<i>Tailwind</i>	16
2.2.16	<i>Single Ease Question (SEQ)</i>	16
2.2.17	<i>User Experience Questionnaire</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Objek Penelitian.....	18
3.1.1	Visi dan Misi Polda DIY	18
3.1.2	Struktur Organisasi Polda DIY	18
3.1.3	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).....	19
3.1.4	Satuan Reserse Kriminal (Reskrim).....	20
3.1.5	Alur Pengaduan Masyarakat di Polda DIY	20
3.2	Alur Penelitian	21
3.2.1	Identifikasi Masalah	22
3.2.2	<i>Design Thinking</i>	23
3.2.2	Implementasi <i>Frontend</i>	23
3.2.3	Pengujian <i>Frontend</i>	24

3.2.4	Pengecekan.....	24
3.2.5	Perbaikan <i>Frontend</i>	24
3.3	Alat dan Bahan.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Identifikasi Masalah.....	31
4.2	<i>Empathize</i>	33
4.2.1	Kriteria Responden.....	33
4.2.2	Hasil Wawancara Responden.....	34
4.3	<i>Define</i>	46
4.3.1	<i>User Persona</i>	46
4.3.2	<i>Pain Point</i>	49
4.4	<i>Ideate</i>	51
4.4.1	<i>How Might We</i>	51
4.4.2	Brainstorming.....	55
3.4.2	<i>User Flow</i>	57
4.5	Prototype.....	70
4.5.1	Style Guideline.....	70
4.5.2	<i>Wireframe</i>	72
4.6	Implementasi <i>Frontend</i>	91
4.6.1	Implementasi <i>Frontend</i> Halaman Administrator	91
4.6.2	Implementasi Frontend Halaman Petugas SPKT	95
4.6.3	Implementasi Frontend Halaman Petugas RESKRIM.....	99
4.6.4	Implementasi Frontend Halaman Masyarakat	104
4.7	Pengujian <i>Frontend</i>	114
4.7.1	<i>Single Ease Question (SEQ)</i>	114
4.7.2	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	118
4.8	Pengecekan	130

4.9 Perbaikan Front-End	131
BAB V PENUTUP.....	137
5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran	137
REFERENSI	138
LAMPIRAN.....	141

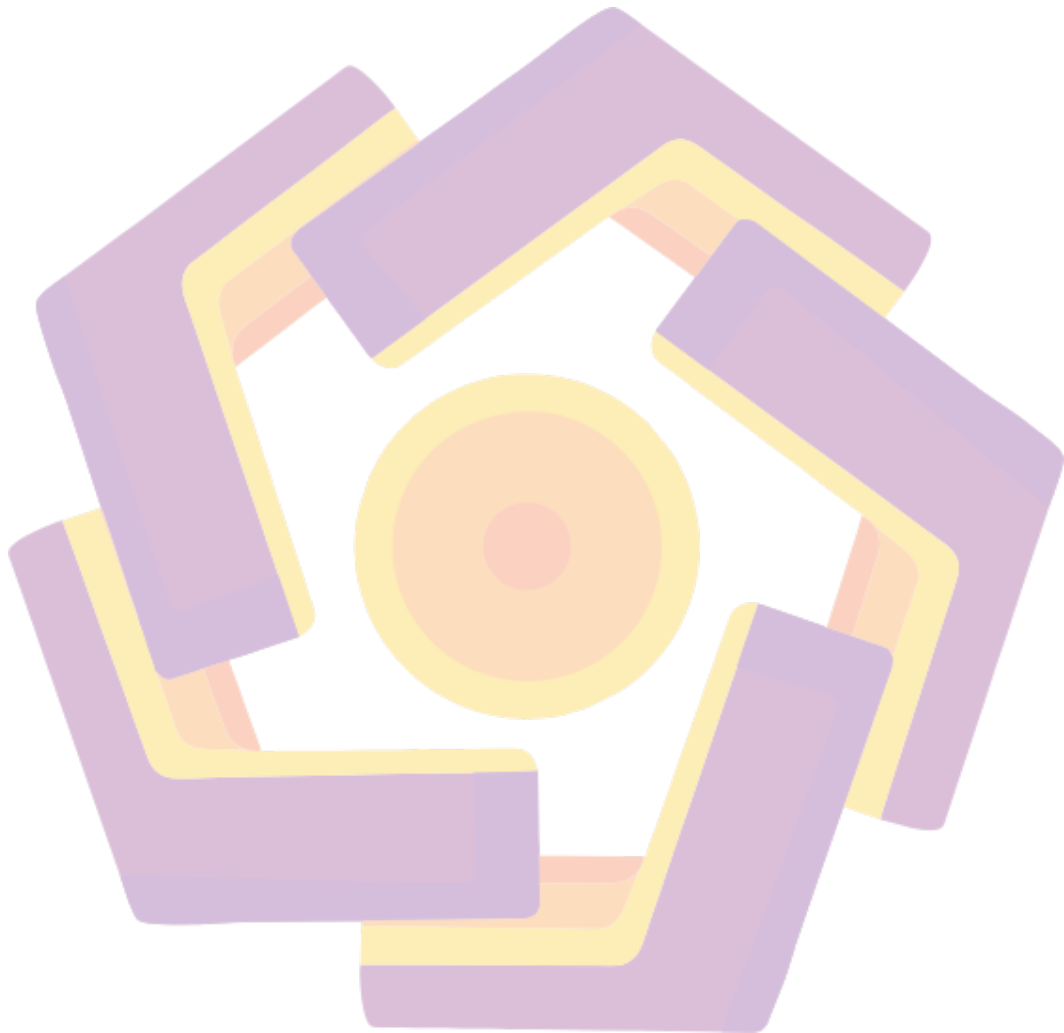


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3. 1 Alat Penelitian.....	25
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	26
Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Wawancara – Petugas SPKT.....	27
Tabel 3. 4 Daftar Pertanyaan Wawancara – Petugas Satreskrim	28
Tabel 3. 5 Daftar Pertanyaan Wawancara – Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan di Polda DIY	29
Tabel 3. 6 Daftar Pertanyaan Wawancara – Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan Bukan di Polda DIY	29
Tabel 3. 7 Daftar Pertanyaan Wawancara – Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Pelaporan	30
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Petugas SPKT	34
Tabel 4. 2 Rangkuman Hasil Wawancara Petugas SPKT.....	37
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Petugas Satreskrim.....	37
Tabel 4. 4 Rangkuman Hasil Wawancara Petugas Satreskrim	40
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan di Polda DIY	41
Tabel 4. 6 Rangkuman Hasil Wawancara Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan di Polda DIY	43
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan Bukan di Polda DIY	43
Tabel 4. 8 Rangkuman Hasil Wawancara Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan Bukan di Polda DIY	44
Tabel 4. 9 Hasil Wawancara Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Pelaporan	44
Tabel 4. 10 Rangkuman Hasil Wawancara Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Pelaporan	45
Tabel 4. 11 Pendefinisian Masalah Petugas SPKT	52
Tabel 4. 12 How Might We Petugas SPKT	52

Tabel 4. 13 Pendefinisian Masalah RESKRIM.....	52
Tabel 4. 14 How Might We RESKRIM.....	53
Tabel 4. 15 Pendefinisian Masalah Masyarakat yang Pernah Melakukan.....	53
Tabel 4. 16 How Might We Masyarakat yang Pernah Melakukan.....	53
Tabel 4. 17 Pendefinisian Masalah Masyarakat yang Pernah Melakukan.....	54
Tabel 4. 18 How Might We Masyarakat yang Pernah Melakukan.....	54
Tabel 4. 19 Pendefinisian Masalah Masyarakat yang Belum.....	55
Tabel 4. 20 How Might We Masyarakat yang Belum.....	55
Tabel 4. 21 Daftar Pertanyaan Evaluasi Administrator.....	115
Tabel 4. 22 Ringkasan Evaluasi oleh Administrator.....	116
Tabel 4. 23 Perhitungan SEQ Administrator.....	116
Tabel 4. 24 Daftar Pertanyaan Evaluasi Petugas.....	117
Tabel 4. 25 Ringkasan Evaluasi oleh Pengguna Petugas.....	117
Tabel 4. 26 Perhitungan SEQ Petugas.....	117
Tabel 4. 27 Daftar Responden yang Pernah Melakukan Aduan.....	119
Tabel 4. 28 Daftar Responden yang Belum Pernah Melakukan Aduan.....	119
Tabel 4. 29 Data Hasil Kuesioner UEQ Masyarakat yang Pernah Melakukan Aduan (Sebelum Eliminasi Data Inconsistencies).....	121
Tabel 4. 30 Data Hasil Kuesioner UEQ Masyarakat yang Pernah Melakukan Aduan (Setelah Eliminasi Data Inconsistencies).....	122
Tabel 4. 31 Tranformasi data Masyarakat yang Pernah Melakukan Aduan.....	123
Tabel 4. 32 Pengelompokkan hasil skala UEQ Masyarakat yang Pernah Melakukan Aduan.....	124
Tabel 4. 33 Data Hasil Kuesioner UEQ Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Aduan (Sebelum Eliminasi Data Inconsistencies).....	126
Tabel 4. 34 Data Hasil Kuesioner UEQ Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Aduan (Sesudah Eliminasi Data Inconsistencies).....	127
Tabel 4. 35 Transformasi Data UEQ Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Aduan.....	128
Tabel 4. 36 Pengelompokkan Hasil Skala UEQ Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Aduan.....	129

Tabel 4. 37 Masukkan Petugas RESKRIM.....	131
Tabel 4. 38 Masukkan Petugas RESKRIM.....	136



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Design Thinking	12
Gambar 2. 2 Struktur Skala UEQ.....	17
Gambar 3. 1 Objek Penelitian	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Polda DIY	19
Gambar 4. 1 Banner Layanan Pengaduan Dumas Propam Polri	32
Gambar 4. 2 Observasi Layanan Pelaporan Langsung di SPKT Polda DIY	33
Gambar 4. 3 User Persona Petugas SPKT	46
Gambar 4. 4 User Persona Petugas Reskrim.....	47
Gambar 4. 5 User Persona Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan di Polda DIY	47
Gambar 4. 6 User Persona Masyarakat yang Pernah Melakukan Pelaporan Bukan di Polda DIY	48
Gambar 4. 7 User Persona Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Pelaporan	48
Gambar 4. 8 Pain Point Petugas SPKT	49
Gambar 4. 9 Pain Point Petugas RESKRIM	50
Gambar 4. 10 Pain Point Masyarakat yang Pernah Melakukan.....	50
Gambar 4. 11 Pain Point Masyarakat yang Pernah Melakukan.....	50
Gambar 4. 12 Pain Point Masyarakat yang Belum	51
Gambar 4. 13 Brainstorming Administrator	56
Gambar 4. 14 Brainstorming Petugas	56
Gambar 4. 15 Brainstorming Masyarakat	57
Gambar 4. 16 User Flow Login Administrator	57
Gambar 4. 17 User Flow Dashboard Administrator	58
Gambar 4. 18 User Flow Daftar Aduan Administrator.....	58
Gambar 4. 19 User Flow Daftar Akun Admin	58
Gambar 4. 20 User Flow Tambah Akun Admin	59
Gambar 4. 21 User Flow Ubah Akun Admin	59
Gambar 4. 22 User Flow Aktif/Nonaktif Akun Admin	60

Gambar 4. 23 User Flow Profil Administrator	60
Gambar 4. 24 User Flow Login Petugas SPKT	61
Gambar 4. 25 User Flow Dashboard Petugas SPKT	61
Gambar 4. 26 User Flow Daftar Aduan Petugas SPKT	61
Gambar 4. 27 User Flow Perbarui Status Aduan Petugas SPKT	62
Gambar 4. 28 User Flow Kirim Aduan ke RESKRIM	62
Gambar 4. 29 User Flow Hasil Verifikasi RESKRIM	62
Gambar 4. 30 User Flow Kirim Surat	63
Gambar 4. 31 User Flow Klasifikasi Kategori Aduan	63
Gambar 4. 32 User Flow Kirim Catatan Ke Pelapor	63
Gambar 4. 33 User Flow Profil Petugas SPKT	64
Gambar 4. 34 User Flow Login Petugas RESKRIM	64
Gambar 4. 35 User Flow Dashboard Petugas RESKRIM	64
Gambar 4. 36 User Flow Daftar Aduan Petugas RESKRIM	65
Gambar 4. 37 User Flow Perbarui Status Aduan Petugas RESKRIM	65
Gambar 4. 38 User Flow Chat Pelapor	65
Gambar 4. 39 User Flow Unggah Hasil Verifikasi	66
Gambar 4. 40 User Flow Unduh Surat	66
Gambar 4. 41 User Flow Profil Petugas RESKRIM	66
Gambar 4. 42 User Flow Buat Aduan	67
Gambar 4. 43 User Flow Lacak Aduan	68
Gambar 4. 44 User Flow Ubah Laporan Aduan	68
Gambar 4. 45 User Flow Unduh Surat	69
Gambar 4. 46 User Flow Chat Petugas	69
Gambar 4. 47 User Flow Chatbot	70
Gambar 4. 48 Palet Warna	71
Gambar 4. 49 <i>Tipografi</i>	71
Gambar 4. 50 <i>Icons</i>	72
Gambar 4. 51 Halaman Login Administrator	72
Gambar 4. 52 Halaman Dashboard Administrator	73
Gambar 4. 53 Halaman Daftar Aduan Administrator	73

Gambar 4. 54 Halaman Daftar Akun Admin	74
Gambar 4. 55 Halaman Tambah Akun Admin	74
Gambar 4. 56 Halaman Ubah Akun Admin.....	75
Gambar 4. 57 Halaman Profil Administrator	75
Gambar 4. 58 Halaman Login Petugas SPKT.....	76
Gambar 4. 59 Halaman Dashboard Petugas SPKT	77
Gambar 4. 60 Halaman Daftar Aduan Petugas SPKT	77
Gambar 4. 61 Halaman Respon Aduan Petugas SPKT.....	78
Gambar 4. 62 Halaman Hasil Verifikasi RESKRIM	78
Gambar 4. 63 Halaman Rekomendasi Aduan	79
Gambar 4. 64 Halaman Profil SPKT	79
Gambar 4. 65 Halaman Login Petugas RESKRIM.....	80
Gambar 4. 66 Halaman Dashboard Petugas RESKRIM.....	81
Gambar 4. 67 Halaman Daftar Aduan Petugas RESKRIM	81
Gambar 4. 68 Halaman Respon Aduan Petugas RESKRIM.....	82
Gambar 4. 69 Halaman Unggah Hasil Verifikasi	83
Gambar 4. 70 Halaman Chat Pelapor.....	83
Gambar 4. 71 Halaman Profil RESKRIM	83
Gambar 4. 72 Halaman Homepage	84
Gambar 4. 73 Halaman Homepage	85
Gambar 4. 74 Halaman Buat Laporan Aduan.....	86
Gambar 4. 75 Halaman Lacak Aduan.....	87
Gambar 4. 76 Halaman Detail dan Respon Aduan	88
Gambar 4. 77 Halaman Detail dan Respon Aduan	89
Gambar 4. 78 Halaman Chat Petugas	90
Gambar 4. 79 Halaman Chatbot.....	90
Gambar 4. 80 Tampilan Halaman Login Administrator	91
Gambar 4. 81 Tampilan Halaman Dashboard Administrator	92
Gambar 4. 82 Tampilan Halaman Daftar Aduan Administrator.....	92
Gambar 4. 83 Tampilan Halaman Daftar Akun Admin.....	93
Gambar 4. 84 Tampilan Halaman Tambah Akun Admin.....	93

Gambar 4. 85 Tampilan Halaman Ubah Akun Admin	94
Gambar 4. 86 Tampilan Halaman Profil Administrator.....	94
Gambar 4. 87 Tampilan Halaman Login Petugas SPKT	95
Gambar 4. 88 Tampilan Halaman Dashboard Petugas SPKT.....	96
Gambar 4. 89 Tampilan Halaman Daftar Aduan Petugas SPKT	96
Gambar 4. 90 Tampilan Halaman Respon Aduan Petugas SPKT	97
Gambar 4. 91 Tampilan Halaman Hasil Verifikasi RESKRIM.....	98
Gambar 4. 92 Halaman Rekomendasi Aduan	99
Gambar 4. 93 Tampilan Halaman Profil Petugas SPKT.....	99
Gambar 4. 94 Tampilan Halaman Login Petugas RESKRIM	100
Gambar 4. 95 Tampilan Halaman Dashboard Petugas RESKRIM.....	100
Gambar 4. 96 Tampilan Halaman Daftar Aduan Petugas RESKRIM.....	101
Gambar 4. 97 Tampilan Halaman Respon Aduan Petugas RESKRIM	102
Gambar 4. 98 Tampilan Halaman Unaggah Hasil Verifikasi	103
Gambar 4. 99 Tampilan Halaman Chat Pelapor	104
Gambar 4. 100 Tampilan Halaman Profil Petugas RESKRIM.....	104
Gambar 4. 101 Tampilan Halaman Homepage.....	105
Gambar 4. 102 Tampilan Halaman Form Pengajuan Aduan	106
Gambar 4. 104 Tampilan Halaman Buat Laporan Aduan.....	109
Gambar 4. 105 Tampilan Halaman Lacak Aduan.....	110
Gambar 4. 107 Tampilan Halaman Detail dan Respon Aduan.....	111
Gambar 4. 108 Tampilan Halaman Ubah Laporan Aduan	112
Gambar 4. 109 Tampilan Halaman Chat Petugas	113
Gambar 4. 110 Tampilan Halaman Chatbot	114
Gambar 4. 111 Benchmark Masyarakat yang Pernah Melakukan Aduan	125
Gambar 4. 112 Benchmark Masyarakat yang Belum Pernah Melakukan Aduan.....	130
Gambar 4. 113 Tampilan Login Pesan (QR Code)	132
Gambar 4. 115 Tampilan Login Pesan (Nomor Telepon).....	133
Gambar 4. 117 Tampilan Login Pesan (Nomor Telepon).....	135
Gambar 4. 118 Tampilan Login Pesan (Nomor Telepon).....	136

DAFTAR LAMPIRAN

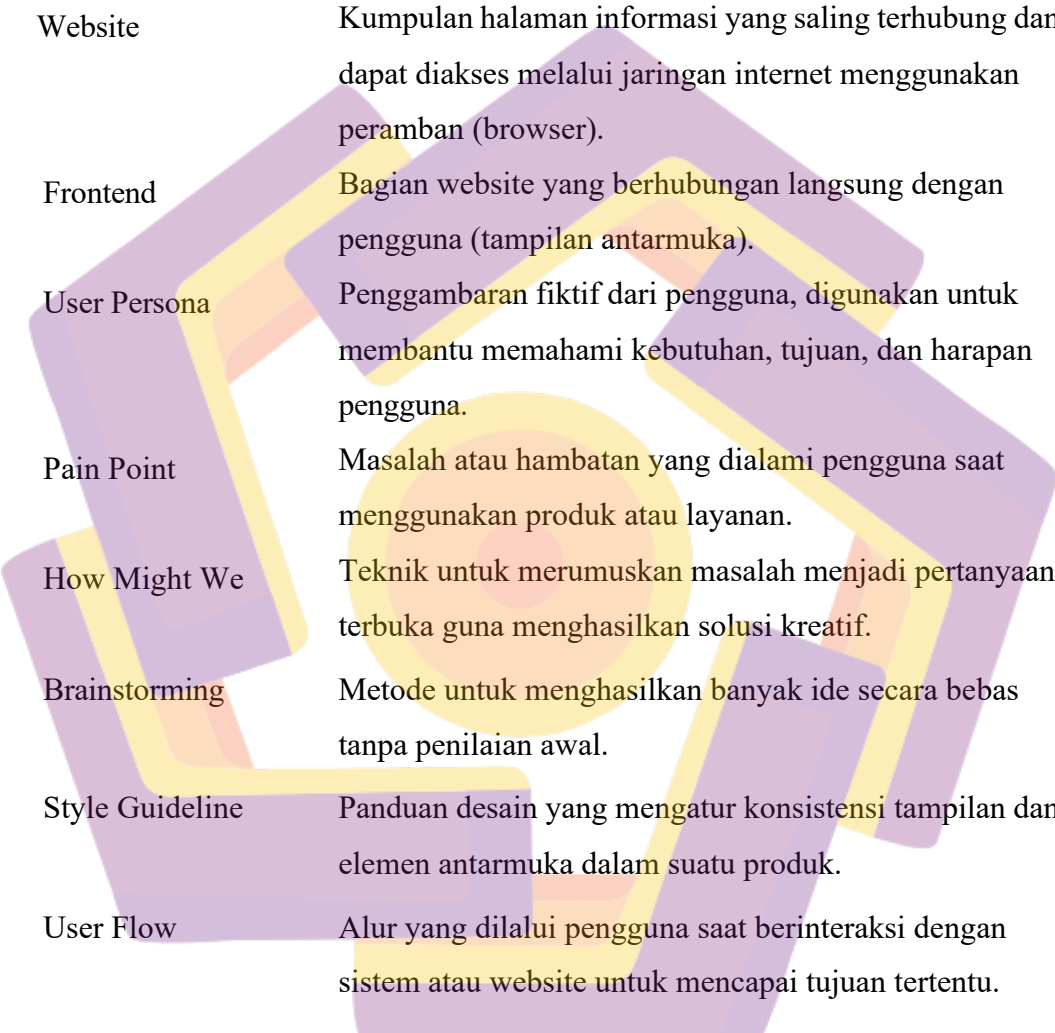
Lampiran 1 Formulir Rekomendasi (RESKRIMSUS)	141
Lampiran 2 Formulir Rekomendasi (RESKRIMUM)	141
Lampiran 3 Observasi Pada Objek.....	141
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Dengan Petugas SPKT dan RESKRIM.	141
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara Dengan Masyarakat.....	142
Lampiran 6 Kuisisioner Pengujian SEQ.....	142
Lampiran 7 Hasil Kuisisioner Pengujian SEQ	143
Lampiran 8 Jumlah Responden Pengujian UEQ.....	144
Lampiran 9 Dokumentasi Pengujian Dengan Petugas SPKT	145
Lampiran 10 Dokumentasi Pengujian Dengan Petugas RESKRIM	145
Lampiran 11 Bukti Tanggapan Petugas RESKRIM terhadap Hasil Perbaikan ..	145

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

UI	User Interface
UX	User Experience
HMW	How Might We
SEQ	Support Vector Machines
UEQ	User Experience Quitionnaire
HTML	HyperText Markup Language
CSS	Cascading Style Sheets
JS	JavaScript
DORS	Daily Operation Reporting System



DAFTAR ISTILAH



Design Thinking	Pendekatan pemecahan masalah yang berfokus pada pengguna melalui tahapan empati, definisi masalah, ideasi, pembuatan prototipe, dan pengujian.
Website	Kumpulan halaman informasi yang saling terhubung dan dapat diakses melalui jaringan internet menggunakan peramban (browser).
Frontend	Bagian website yang berhubungan langsung dengan pengguna (tampilan antarmuka).
User Persona	Penggambaran fiktif dari pengguna, digunakan untuk membantu memahami kebutuhan, tujuan, dan harapan pengguna.
Pain Point	Masalah atau hambatan yang dialami pengguna saat menggunakan produk atau layanan.
How Might We	Teknik untuk merumuskan masalah menjadi pertanyaan terbuka guna menghasilkan solusi kreatif.
Brainstorming	Metode untuk menghasilkan banyak ide secara bebas tanpa penilaian awal.
Style Guideline	Panduan desain yang mengatur konsistensi tampilan dan elemen antarmuka dalam suatu produk.
User Flow	Alur yang dilalui pengguna saat berinteraksi dengan sistem atau website untuk mencapai tujuan tertentu.
Wireframe	Rancangan awal antarmuka website yang menampilkan struktur dan tata letak elemen tanpa detail visual seperti warna dan grafis.
Benchmark	Pembandingan hasil pengujian dengan standar untuk menilai kualitas dan kinerjanya.

INTISARI

Proses layanan pengaduan di Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta masih menghadapi beberapa kendala, baik dari sisi petugas maupun masyarakat. Petugas sering menerima laporan dengan data yang belum lengkap dan bukti pendukung yang kurang memadai, sehingga memperlambat proses verifikasi dan penentuan tindak lanjut. Di sisi lain, masyarakat belum memahami alur pengaduan secara jelas serta tidak dapat memantau perkembangan laporan tanpa datang langsung ke kantor, yang berdampak pada kurangnya efisiensi dan transparansi layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX dan mengimplementasikan front-end sistem pengaduan online berbasis web sebagai solusi atas permasalahan tersebut. Metode yang digunakan adalah Design Thinking yang meliputi tahapan empathize, define, ideate, dan prototype untuk menghasilkan rancangan yang berpusat pada kebutuhan pengguna. Hasil perancangan kemudian diimplementasikan ke dalam bentuk front-end. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode Single Ease Question (SEQ) dan User Experience Questionnaire (UEQ).

Hasil penelitian berupa rancangan antarmuka dan implementasi front-end sistem pengaduan yang mampu menyajikan informasi layanan secara terstruktur, menyediakan panduan pengisian aduan, serta menampilkan status laporan secara jelas. Sistem ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memahami dan mengakses layanan pengaduan dengan lebih mudah, serta mendukung petugas dalam menerima data yang lebih terstruktur sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: UI/UX, *Frontend*, Sistem Pengaduan, *Design Thinking*, *Website*

ABSTRACT

The complaint service process at the Special Region of Yogyakarta Regional Police still faces several challenges from both officers and the public. Officers often receive reports with incomplete data and insufficient supporting evidence, which slows down the verification process and the determination of follow-up actions. On the other hand, the public lacks a clear understanding of the complaint process and cannot monitor the progress of their reports without visiting the office directly, resulting in low efficiency and transparency of the service.

This study aims to design the user interface and user experience (UI/UX) and implement the front-end of a web-based online complaint system as a solution to these problems. The method used in this study is Design Thinking, which consists of the stages of empathize, define, ideate, and prototype to produce a user-centered design. The design results are then implemented into a front-end system. System evaluation is conducted using the Single Ease Question (SEQ) method and the User Experience Questionnaire (UEQ).

The results of this study include a user interface design and front-end implementation of a complaint system that presents structured service information, provides guidance for submitting complaints, and displays report status clearly. This system is expected to help the public understand and access complaint services more easily, as well as assist officers in receiving more structured data to improve service quality.

Keyword: UI/UX, *Frontend*, Complaint System, *Design Thinking*, *Website*