PERANCANGAN *UI/UX* UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *MOBILE* (STUDI KASUS DESA DAYA MANUNGGAL)

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Program Diploma III
Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer
(STMIK) Palangkaraya

OLEH

PUTRI SINDI KAROLINA
E2257401008
MANAJEMEN INFORMATIKA

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
2025

PERSETUJUAN

PERANCANGAN *UI/UX* UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *MOBILE* (STUDI KASUS DESA DAYA MANUNGGAL)

Tugas Akhir ini Telah Disetujui dan Disahkan

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Arliyana, M.Kom	Dewanto Zulkarnain, SH.,M.Pd
NIK.198510082010002	NIK.198804172015101

Mengetahui :
Ketua STMIK Palangkaraya

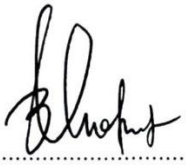
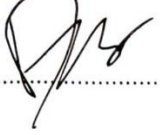
Ir. Hj. Siti Maryamah. MM.
NIK.196902021995004

PENGESAHAN

Tugas Akhir Ini Telah Diperiksa, Dinilai dan Disahlkan oleh Tim Penguji Pada

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Juni 2025

Tim Penguji :

1. Hotmian Sitohang, S.kom, M.Kom ..... 
   Ketua
2. Arliyana M.Kom ..... 
   Sekretaris
3. Dewanto Zulkarnain, SH., M.Pd ..... 
   Anggota

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : Putri Sindi Karolina

NIM : E2257401008

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan Judul :

PERANCANGAN *UI/UX* UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *MOBILE* (STUDI KASUS DESA DAYA MANUNGGAL)

Adalah hasil karya saya dan bukan merupakan duplikasi sebagian atau seluruhnya dari karya orang lain, kecuali bagian yang sumber informasi dicantumkan. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya secara sadar dan bertanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi pembatalan Tugas Akhir apabila terbukti duplikasi terhadap Tugas Akhir atau karya ilmiah lain yang sudah ada.

Palangkaraya, 11 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Putri Sindi Karolina

NIM.E2257401008

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras.Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa"

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Terutama kepada Bapak dan ibu saya tercinta yang selalu memberikan saya dukungan dan doa.
2. Adik–adikku tersayang (Putra Julia Hendrawan, Pluri Noviantri, dan Julian Pedri).
3. Kepada Teman-teman saya yang memberikan masukan dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

ABSTRAK

Putri Sindi Karolina, E2257401008, 2025. Perancangan UI/UX Untuk Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile (Studi Kasus Desa Daya Manunggal). Pembimbing I, Arliyana, M.Kom dan Pembimbing II, Dewanto Zulkarnain, SH.,M.Pd.

Di zaman sekarang, teknologi seharusnya mempermudah layanan publik, termasuk pengaduan masyarakat. Namun, di Desa Daya Manunggal, sistem pengaduan masih manual, membuat warga enggan melapor dan menyebabkan keterlambatan dalam penanganan oleh pemerintah desa. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi dalam sistem pelaporan. Dengan sistem pengaduan digital, partisipasi warga dapat meningkat dan respons pemerintah menjadi lebih cepat.

Penelitian ini fokus untuk merancang tampilan dan alur penggunaan *(UI/UX*) dari aplikasi pengaduan masyarakat yang bisa diakses lewat smartphone. Penelitian hanya sampai pada tahap desain, belum ke tahap pembuatan aplikasi nyata. Rancangannya dibatasi untuk dua jenis pengguna, yaitu masyarakat sebagai pelapor dan admin sebagai pengelola laporan.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi langsung ke desa, dan wawancara dengan pihak terkait. Dari rancangan sistem pengaduan online yang lebih efisien, mudah dipantau, dan mempermudah admin desa dalam mengelola laporan. Hasil desain sistem yang modern, praktis, dan sesuai kebutuhan masyarakat desa. Rancangan ini layak untuk dikembangkan menjadi aplikasi nyata dengan antarmuka menarik dan dukungan untuk berbagai sistem operasi mobile.

Kata Kunci : Pengaduan, Mobile, UI/UX, dan Efisisensi.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat meneyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Perancangan *UI/UX* Untuk Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Mobile* (Studi Kasus Desa Daya Manunggal)"** yang merupakan salah satu syarat kelulusan prongram Diploma III pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Palangkaraya.

Pada kesempatan ini penulis yang menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah meluangkan waktu untuk membantu dalam penulisan tugas akhir ini, kepada yang terhormat :

1. Ibu Ir. Hj. Siti Maryamah, MM, selaku Ketua STMIK Palangkaraya.
2. Bapak Rodi Hartono selaku Kepala Desa Daya Manunggal yang memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
3. Ibu Arliyana, M.Kom, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Dewanto Zulkarnain, SH., M.Pd, selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan penulisan Tugas Akhir.
5. Kepada orang tua tercinta serta keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan motivaasi sehingga penulis dapat meneyelesaikan Pendidikan ini tepat waktu.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dalam hal penulisan maupun isinya, ini dikarenakan terbatasnya ilmu

pengetahuan penulis, maka penulis sangat mengharapkan saran yang akan mendatang.

Palangka Raya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
PENGESAHAN ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
MOTO DAN PERSEMBAHAN ii
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 3
1.4.1 Tujuan Penelitian 3
1.4.2 Manfaat Penelitian 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.5.1 Metode Kepustakaan 4
1.5.2 Metode Observasi 4
1.5.3 Metode Wawancara 5
1.6 Penejelasan Istilah Kunci 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Kajian Teori 7
2.1.1 Teori Yang Berkaitan Dengan Topik Penelitian 7
2.1.2 Pemodelan Yang Digunakan 9
2.1.3 Teori Perangkat Lunak Yang Digunakan 15
2.2 Penelitian Yang Relevan 16

BAB III PEMBAHASAN 18
3.1 Analisis Masalah 18
3.2 Pemecahan Masalah 18
3.3 Rancangan Diagram UML 18
3.3.1 *Use case Diagram* 19
3.3.2 *Activity Diagram* 19
3.3.3 *Sequence Diagram* 26
3.3.4 *Class Diagram* 33
3.3.5 Perancangan Database 35
3.4 Desain Antarmuka 38

BAB IV PENUTUP 50
4.1 Kesimpulan 50
4.2 Saran 51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol *Use Case Diagram* 11
Tabel 2. 2 *Activity Diagram* 12
Tabel 2. 3 *Sequence Diagram* 14
Tabel 2. 4 Penelitian yang Relevan 17
Tabel 3. 1 Login 35
Tabel 3. 2 Registrasi 35
Tabel 3. 3 Pengaduan 36
Tabel 3. 4 Data_Pengaduan 36
Tabel 3. 5 Data_Pengguna 37
Tabel 3. 6 Laporan 37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 *Draw.io* 15
Gambar 2. 2 *Figma* 16
Gambar 3. 1 *Use Case Diagram* 19
Gambar 3. 2 *Activity Diagram* Registrasi 20
Gambar 3. 3 *Activity Diagram* Login 21
Gambar 3. 4 *Activity Diagram* Pengaduan 22
Gambar 3. 5 *Activity Diagram* Login 23
Gambar 3. 6 *Activity Diagram* Kelola Data Pengaduan 24
Gambar 3. 7 *Activity Diagram* Kelola Data Pengguna 25
Gambar 3. 8 *Activity Diagram* Kelola Cetak Laporan 26
Gambar 3. 9 *Sequence Diagram* Registrasi 27
Gambar 3. 10 *Sequence Diagram* Login 28
Gambar 3. 11 *Sequence Diagram* Pengaduan 29
Gambar 3. 12 *Sequence Diagram* Login 30
Gambar 3. 13 *Sequence Diagram* Kelola Data Pengaduan 31
Gambar 3. 14 *Sequence Diagram* Kelola Data Pengguna 32
Gambar 3. 15 *Sequence Diagram* Laporan 33
Gambar 3. 16 *Class Diagram* Pengaduan 34
Gambar 3. 17 Login 38
Gambar 3. 18 Registrasi 39
Gambar 3. 19 Menu Utama 40
Gambar 3. 20 Pengaduan 41
Gambar 3. 21 Riwayat pengaduan 42
Gambar 3. 22 Halaman Profil 43
Gambar 3. 23 Login 44
Gambar 3. 24 Halaman Dashboard 45
Gambar 3. 25 Kelola Pengaduan 46
Gambar 3. 26 Edit Pengaduan 47
Gambar 3. 27 Kelola Pengguna 48
Gambar 3. 28 Cetak Laporan 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Kegiatan Konsultasi
Lampiran 2. Surat Tugas
Lampiran 3. Surat Tugas Penguji Tugas Akhir
Lampiran 4.Surat izin penelitian
Lampiran 5. Berita acara tugas akhir
Lampiran 6. Kegiatan Observasi
Lampiran 7.Lembaran Wawancara
Lampiran 8.Surat Keterangan
Lampiran 9. Melakukan kegiatan observasi dan Wawancara

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Digitalisasi layanan pengaduan desa dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan utama untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah layanan pengaduan masyarakat, yang berfungsi sebagai sarana komunikasi antara warga dan pemerintah desa. Sistem pengaduan yang baik memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhannya, kritik maupun saran secara efektif kepada pemerintah desa. Namun, pada desa Daya Manunggal, sistem pengaduan masyarakat masih bersifat secara manual . Pengelolaan sistem pengaduan dengan metode ini seringkali menjadi hambatan bagi partisipasi masyarakat akibat faktor waktu, faktor tempat atau faktor rasa tidak nyaman dari masyarakat itu sendiri dalam menyampaikan keluhannya.

Kantor Desa Daya Manunggal merupakan kantor desa yang terletak di Kecamatan Sanaman Mantikei Kabupaten Katingan. Kabupaten Katingan terdiri dari 13 kecamatan, 7 kelurahan dan 154 desa. Pada tahun 2017, jumlah penduduk mencapai 147.939 jiwa dengan luas wilayah 17.500,00 km² dan sebaran penduduk 8 jiwa/km².

Dalam hal pelayanan kepada masyarakat, masih dilakukan dengan cara-cara berdasarkan uraian tersebut diatas belum adanya alternatif sistem yang dapat mendukung kegiatan manajemen data pada Kantor Desa Daya Manunggal dalam hal pengaduan masyarakat, membuat data yang dihasilkan masih berantakan karena belum adanya aturan baku pembuatan *file* sehingga data

menjadi tidak terstruktur, terjadinya redudansi data, terbatasnya ruang dan waktu untuk pendistribusian data dan informasi karena kegiatan manajemen yang dilakukan, disimpan secara *offline*, serta belum adanya integrasi antar data. Hal tersebut tentu saja menghambat kepala desa untuk melakukan kegiatan monitoring data pada saat banyak pengaduan yang masuk yang dikerjakan dalam satu waktu ditempat yang berbeda.

Perancangan sistem pengaduan ini berbasis *mobile* karena sebagian besar masyarakat saat ini lebih akrab dan sering menggunakan *smartphone* dalam aktivitas sehari-hari. Dengan aplikasi berbasis *mobile*, masyarakat bisa lebih mudah menyampaikan pengaduan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, sistem ini memungkinkan pengguna mendapatkan notifikasi dan memantau status pengaduannya secara langsung. berbasis *mobile* mempermudah pengelolaan laporan karena dapat diakses dengan fleksibel.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan, maka dengan penelitian ini diberi judul **"Perancangan *UI/UX* Untuk Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Mobile* (Studi Kasus Desa Daya Manunggal)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut : " Bagaimana merancang layanan pengaduan masyarakat yang dapat memudahkan pengelola layanan pengaduan dan pengguna layanan pengaduan masyarakat ?"

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dibuat peneliti sebagai berikut:

a. Penelitian Tugas Akhir ini hanya dibuat pada tahap perancangan.
b. Perancangan ini hanya dapat di akses oleh admin dan pengguna pada layanan pengaduan masyarakat.
c. Perancangan sistem ini menggunakan tampilan *mobile*.
d. Perancangan ini menggunakan aplikasi figma.

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Menghasilkan sebuah Perancangan layanan pengaduan masyarakat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan dan mempermudah admin layanan pengaduan desa dalam menanggapi pengaduan secara cepat dan efisien sehingga cepat menindak lanjuti.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Judul ini diharapkan dapat memeberikan manfaat yaitu:

a) Bagi penulis

Manfaat yang diperoleh pengalaman dan keterampilan dalam merancang antarmuka pengguna *(UI)* dan pengalaman *(UX)* menggunakan alat desain seperti *figma*. Ini akan meningkatkan kemampuan dalam desain grafis dan pengembangan antarmuka pengguna.

b) Bagi Objek Penelitian

Memberikan alternatif gambaran perancangan yang dapat menjadi solusi digital awal untuk meningkatkan partisipasi warga dalam menyampaikan pengaduan secara praktis dan transparan. Dengan *UI/UX* yang disesuaikan, admin desa dapat memperoleh akses lebih cepat terhadap keluhan warga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c) Bagi STMIK Palangkaraya

Manfaat yang dapat diberikan kepada pihak kampus adalah sebagai bahan referensi, rujukan dan menambah literature perpustakaan STMIK Palangkaraya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dilakukan dengan mencari informasi yang berkaitan dengan proses perancangan desain *UI/UX* menggunakan aplikasi *figma*. Tujuannya adalah untuk menjadi dasar dalam merancang antarmuka aplikasi yang efektif dan sesuai kebutuhan pengguna dengan menggunakan aplikasi *figma*.

1.5.2 Metode Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Desa Daya Manunggal untuk memahami kondisi lingkungan, fasilitas teknologi yang tersedia, serta kebiasaan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan agar

memperoleh gambaran nyata yang akan menjadi dasar dalam merancang *UI/UX* aplikasi agar sesuai dengan konteks pengguna.

1.5.3 Metode Wawancara

Pengumpulan data melalui tanya jawab antara peneliti dengan responden mengenai masalah.

1.6 Penejelasan Istilah Kunci

1.6.1 Perancangan

Perancangan adalah proses merumuskan, menyusun, dan mengembangkan suatu rencana atau konsep untuk mencapai tujuan tertentu secara sistematis. Dalam proses ini melibatkan berbagai langkah dan keahlian, mulai dari tahap perencanaan konsep hingga implementasi dan pemeliharaan. Perancangan ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas untuk kebutuhan sistem yang akan dimanfaatkan.

1.6.2 UI/UX

UI adalah singkatan dari *User Interface* yang merajuk pada antarmuka pengguna, yaitu elemen visual yang digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan sebuah perangkat lunak. Ini mencakup desain tombol, ikon, tata letak, warna, tipografi, atau situs *web*. Tujuan dari *UI* adalah untuk menciptakan antarmuka yang menarik, intuitif, dan mudah digunakan.

UX adalah singkatan dari *User Experience* yaitu pengalaman yang dirasakan oleh pengguna pada saat berinteraksi dengan sebuah layanan, seperti aplikasi, atau perangkat lunak.

1.6.3 Layanan

Merujuk pada kegiatan atau tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Ini bisa berupa jasa yang tidak berwujud, seperti bantuan, informasi, atau solusi masalah. Tujuan utama layanan adalah memberikan kepuasan atau manfaat kepada penerimanya.

1.6.4 Pengaduan

Pengaduan adalah tindakan menyampaikan atau melaporkan sesuatu yang dianggap salah atau menyimpang, baik pelanggaran hukum atau keluhan terkait layanan. Pengaduan bisa berupa keluhan lisan atau tertulis yang disampaikan kepada pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

1.6.5 Mobile

Mobile adalah suatu istilah yang merajuk pada segala sesuatu yang berkaitan dengan perangkat atau aplikasi, teknologi yang dapat digunakan pada perangkat bergerak, seperti *smartphone* atau tablet.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Penguraian tentang kajian teori yang berkaitan dengan topik penelitian dan pemodelan yang digunakan berikut penjelasannya:

2.1.1 Teori Yang Berkaitan Dengan Topik Penelitian

a. Perancangan

Menurut Sitorus dan Sakban (2021:12) perancangan adalah tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem yang dapat berupa penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi, termasuk menyangkut mengkonfigurasi dari komponen komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu system.

Menurut Muhyidin, dkk (2020:210) perancangan adalah tahap proses membangun gambaran pada perencanaan untuk mendesain sistem yang baru.

Jadi dapat disimpulkan perancangan merupakan proses pengembangan suatu sistem atau produk melibatkan pengguna dalam teknik untuk mendifinisikan secara jelas apa yang di kerjakan.

b. User Interface (UI)

Menurut Ibrahim dan Lestari (2023:98) *UI* adalah ilmu tentang tata letak grafis suatu *web* atau aplikasi. Cakupan *UI* tombol yang akan ditekan oleh pengguna, teks, gambar, text dan semua item yang berinteraksi dengan pengguna. Termasuk animasi,*layaout*,transisi, dan interaksi kecil.

Menurut Anggara, dkk (2021:59) Merupakan sistem yang mempengaruhi kenyamanan berinteraksi dengan perangkat lunak

seperti elemen visual serta juga dapat mengetahui seberapa diminati aplikasi oleh pengguna.

Dapat disimpulkan bahwa *user interface* adalah suatu sistem yang mencakup semua elemen visual yang dapat dilihat pengguna seperti tombol, teks, gambar semua bidang yang berinteraksi dengan pengguna.

c. *User Experience (UX)*

Menurut Wulandari dan Voutama (2023:446) Dalam bahasa indonesia disebut sebagai Desain Pengalaman Pengguna adalah proses mendesainkan produk yang berguna dan mudah digunakan tanggapan dan persepsi pengguna sebagai bentuk tanggapan produk, layanan, dan sistem. Pengalaman pengguna adalah bentuk dimana pengguna dapat meningkatkan pengalaman saat berinteraksi dengan produk dan memastikan mereka menemukan nilai, kepuasan, dan kesenangan.

Menurut Dwi Putri, dkk (2023:1288) *UX* adalah keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk, layanan, atau sistem serta aspek-aspek kemudahan pengguna, kenyamanan dan efisien.

Dapat disimpulkan bahwa *user exprience* adalah keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk atau layanan, yang mencakup kemudahan, kenyamanan,efesiensi, serta kepuasan pengguna.

d. Layanan

Menurut Rulli Hastuti (2022:90) layanan adalah proses aktifitas antara penyedia layanan dan konsumen sebagai penerima layanan. Penyedia layanan seperti perusahaan bidang jasa atau lembaga layanan jasa.

Menurut Eka Nuraini dan Shalahuddin (2023:12) layanan adalah suatu kegiatan yang dihasilkanuntuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang ataupun jasa antara kedua belah pihak. Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang harus terlaksanasecara baik dan berkesinambungan.

Dapat disimpulkan bahwa layanan adalah kegiatan interaktif antara penyedia dan penerima untuk memenuhi kebutuhan barang atau jasa. Layanan harus dilakukan secara baik, berkesinambungan, dan bertujuan memberikan kemudahan, kepuasan, serta nilai tambah bagi konsumen.

e. Pengaduan

Menurut Elda, dkk (2022:3) pengaduan adalah penyampaian dalam memberikan suatu keluhan laporan atas kejadian, keadaan dan situasi yang tidak cocok dengan standar dan peraturan.

> Menurut Hutasuhut dan Rosnelly (2023:758) pengaduan adalah mekanisme penting dalam partisipasi publik yang memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, dan masukan terkait berbagai aspek layanan publik dan kebijakan pemerintahan.

Dapat disimpulkan bahwa pengaduan adalah bentuk penyampaian keluhan atau laporan dari seseorang atas kejadian, keadaan, atau situasi yang dianggap tidak sesuai dengan standar, peraturan, atau harapan. Pengaduan juga merupakan mekanisme penting dalam partisipasi publik, yang memberi kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, dan masukan.

2.1.2 Pemodelan Yang Digunakan

a. *Unified Modeling Language (UML)*

> Menurut Pratiwi (2023:105) Merupakan salah satu standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemograman berorientasi objek.

Menurut Pranoto et al (2024:387) *UML* adalah sebuah Bahasa pemodelan visual yang digunakan untuk mendokumentasikan, merancang, dan mengkomunikasikan desain suatu sistem secara terstruktur dan sistematis.

Dapat disimpulkan bahwa *UML* adalah bahasa pemodelan visual yang digunakan untuk merancang, mendokumentasikan, dan mengkomunikasikan desain sistem secara terstruktur dalam pemrograman berorientasi objek. *UML* membantu mendefinisikan kebutuhan sistem, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur sistem agar mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam pengembangan perangkat lunak.

1. *Use Case Diagram*

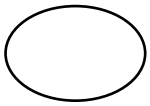
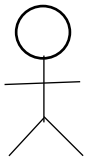
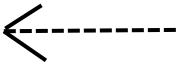
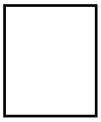
   Menurut Solihah dan Voutama (2024:79) Adalah salah satu jenis diagram yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antara pengguna (*user*) dan sistem dalam suatu lingkungan tertentu. *Use case* diagram digunakan untuk merepresentasikan fungsionalitas sistem secara visual, sehingga memudahkan pemahaman dan komunikasi antara pengembang perangkat lunak dengan klien atau pengguna.

   Menurut Maha, dkk (2023:408) Adalah salah satu jenis diagram yang memvisualisasikan interaksi antar pengguna pada sistem, baik yang dilakukan aktor terhadap sistem ataupun yang dilakukan sistem terhadap aktor.

   Use case diagram adalah diagram yang memvisualisasikan interaksi antara pengguna dan sistem untuk menggambarkan fungsionalitas sistem secara visual, sehingga memudahkan komunikasi antara pengembang dan pengguna. Diagram ini menunjukkan apa saja yang bisa dilakukan sistem dari sudut

pandang pengguna, serta bagaimana sistem merespons tindakan tersebut, sehingga membantu dalam memahami kebutuhan.

Tabel 2. 1 Simbol *Use Case Diagram*

No	Nama Komponen	Keterangan	Simbol
1	*Use Case*	Aktivitas yang dapat dilakukan *actor* pada sistem.	
2	*Actor*	Pengguna sistem yang mewakili peran orang.	
3	*Association*	Hubungan antar *actor* dan *use case*.	
4	*Include*	Suatu *use case* termasuk dari *use case* lain.	
5	*Extand*	Satu *use case* dapat diperluas dengan *use case* lain.	
6	*System*	*System* yang dikembangkan.	

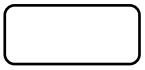
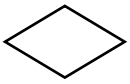
2. *Activity Diagram*

Menurut Nurul Fajri, dkk (2024:4545) Merupakan visualsi proses dalam penggambaran proses kegiatan atau aktivitas dari sistem yang digunakan untuk mempermudah perancangan aplikasi yang berjalan dari sisi *User* dan juga Admin.

Menurut Septiana dan Voutama (2024:177) Adalah bentuk visual dari alir kerja aplikasi yang berisi aktivitas dan tindakan dalam bentuk alur aktivitas dalam sebuah sistem.

Activity diagram adalah diagram visual yang menggambarkan alur kerja atau aktivitas dalam sebuah sistem, untuk mempermudah perancangan proses dari sisi pengguna maupun admin. Diagram ini menunjukkan urutan aktivitas, keputusan, dan alur proses secara jelas, sehingga membantu memahami logika dan aliran kerja sistem secara menyeluruh.

Tabel 2. 2 *Activity Diagram*

Simbol	Keterangan
1	2
	Titik awal
	Titik akhir
	*Activity*
	Pilihan untuk mengambil keputusan

1	2
	Menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara paralel untuk menggabungan dua kegiatan paralel menjadi satu
	Menggambarkan antara dua *state*, dua *activity* ataupun antara *state* atau *activity*
	Menggambarkan pembagian pengelompokon berdasarkan tugas dan fungsi.

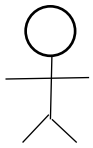
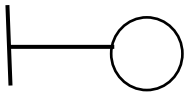
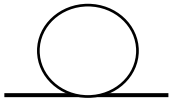
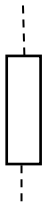
3. Sequence Diagram

Menurut Afriansyah, dkk (2023:3) Untuk menggambar interaksi antara objek dalam suatu sistem berdasarkan urutan waktu.

Menurut Mahardika, dkk (2023:211) *sequence diagram* adalah dimana sistem berperilaku dalam suatu kejadian atau proses yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antara objek dalam suatu sistem.

Sequence diagram adalah diagram yang menggambarkan interaksi antar objek dalam suatu sistem berdasarkan urutan waktu dalam sebuah proses atau kejadian tertentu.

Tabel 2. 3 *Sequence Diagram*

No	Nama	Keterangan	Simbol
1	*Actor*	Menggambarkan orang sedang berinteraksi dengan sistem.	
2	*Boundary Class*	Menggambarkan sebuah Gambaran dari *foem*.	
3	*Entity Class*	Menggambarkan hubungan yang akan dilakukan.	
4	*Afocus of control & A life line*	Menggambarkan tempat mulai dan berakhirnya *massage*	
5	*A massage*	Menggambarkan pengiriman pesan.	

2.1.3 Teori Perangkat Lunak Yang Digunakan

a. Draw.io



Gambar 2. 1 *Draw.io*

Menurut Marthiawati, dkk (2024:1) Adalah sebuah website yang didesain khusus untuk menggambarkan diagram *UML* secara online. Untuk mengaksesnya hanya diperlukan browser yang mendukung *HTML* dan juga koneksi.

Menurut Saputra (2023:10) *Draw.io* adalah sebuah perangkat lunak yang berfungsi untuk membangun aplikasi diagram dan merupakan aplikasi berbasis berbasis *browser base* paling banyak digunakan di dunia.

Draw.io adalah aplikasi open *source* berbasis *browser* yang digunakan untuk membuat berbagai diagram dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami, menyediakan banyak ikon pilihan untuk menyusun diagram yang efektif dalam pekerjaan sehari-hari.

b. Figma



Gambar 2. 2 *Figma*

Menurut Muhyidin, dkk (2020:45) Adalah salah satu *tool* yang biasanya digunakan untuk membuat tampilan aplikasi *mobile, desktop, website* dan lain-lain. *Figma* bisa digunakan di sistem operasi windows, linux ataupun mac dengan terhubung ke internet.

Menurut Alda, dkk (2023:118) *figma* adalah aplikasi desain berbasis cloud dan alat prototyping untuk proyek digital. *Figma* dibuat untuk dapat membantu para penggunanya agar bisa berkolaborasi dalam proyek dan bekerja dalam bentuk tim sekaligus di mana saja.

Figma adalah aplikasi desain grafis berbasis *web* yang digunakan untuk membuat antarmuka pengguna (*UI*), *prototipe*, dan *wireframe*. *Figma* memungkinkan kolaborasi secara *real-time* antar tim, sehingga desainer, *developer*, dan pemangku kepentingan dapat bekerja bersama dalam satu proyek secara langsung tanpa perlu menginstal *software* tambahan.

2.2 Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relavan berisi tentang suatu penelitian yang dianggap cukup terkait dengan topik yang diteliti. Dalam hal ini di peroleh beberapa contoh penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan acuan pendukung judul.

Tabel 2. 4 Penelitian yang Relevan

No	Penulis dan Tahun	Topik Penelitian	Hasil	Perbedaan
1	Ilhan Firaldi, Intan Purnamasari, Rini Mayasari (2024)	Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Di Desa Limusnunggal Berbasis *Web*	Rancang sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis *web*	Dalam penelitian ini hanya sebatas perancangan *web*.
2	Fajar Agustini, Henny Distiana, Euis Widanengsih, Maisyaroh (2023)	Metode *RAD* Pada Website Pengaduan Masyarakat Desa Karang Satria Dengan *UI/UX* Berbasis *UCD*	Merancang antarmuka muka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*)	Dalam penelitian ini hanya untuk pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*)
3	Rizky Samudra Falasyfa, Donny Avianto (2024)	Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Kerasukan Jalan Berbasis *Android*	Hasil dari penelitian ini adalah perancangan aplikasi layanan pengaduan berbasis *android*	Dalam penelitian ini, perancangan aplikasi *ui/ux*

BAB III
PEMBAHASAN

3.1 Analisis Masalah

Sistem pengaduan masyarakat masih menggunakan cara manual untuk menghadapi banyaknya tantangan yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna, dan efesiensi pengaduan.

3.2 Pemecahan Masalah

Dalam perancangan *UI/UX* untuk layanan pengaduan masyarakat berbasis *mobile*. Dengan tujuan mempermudah masyarakat melakukan pengaduan dan juga dapat membantu pengelola pengaduan pada bagian admin.

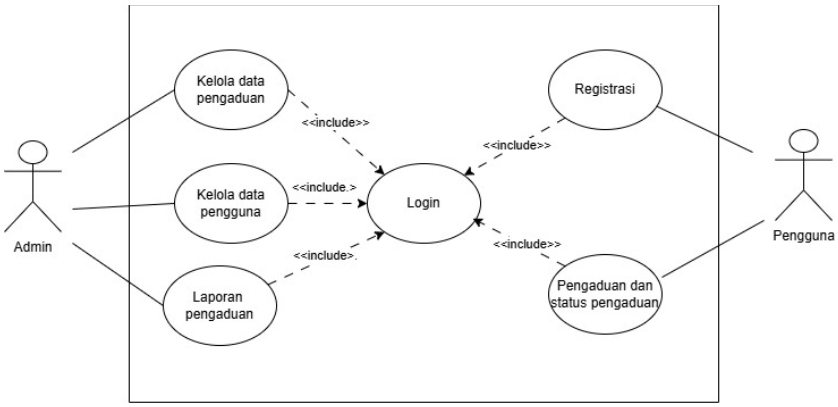
3.3 Rancangan Diagram *UML*

Rancangan diagram menggambarkan sebuah proses kegiatan yang akan diterapkan dalam sistem dan menjelaskan tentang kebutuhan yang akan diperlukan agar sistem dapat berjalan dengan baik serta sesuai dengan kebutuhan.

Berikut tahap-tahap pemodelan dalam analisis ini antara lain *use case diagram, activity diagram* dan *sequence diagram.* Seperti penjelasan sebagai berikut:

3.3.1 *Use case Diagram*

Use case diagram adalah interaksi yang berhubungan dengan pengguna dan admin dari sebuah sistem. Dibawah ini merupakan *use case* diagram dalam perancangan *UI/UX* layanan pengaduan masyarakat.



Gambar 3. 1 *Use Case Diagram*

Deskripsi :

Pada Gambar 3.1 Terdapat pengguna dan admin pengguna dapat melakukan *login* ataupun registrasi pada menu utama dan dapat juga mengakses sistem pengaduan ataupun status pengaduan. Admin dapat melakukan *login*, mengelola data pengaduan, data pengguna dan cetak laporan pengaduan.

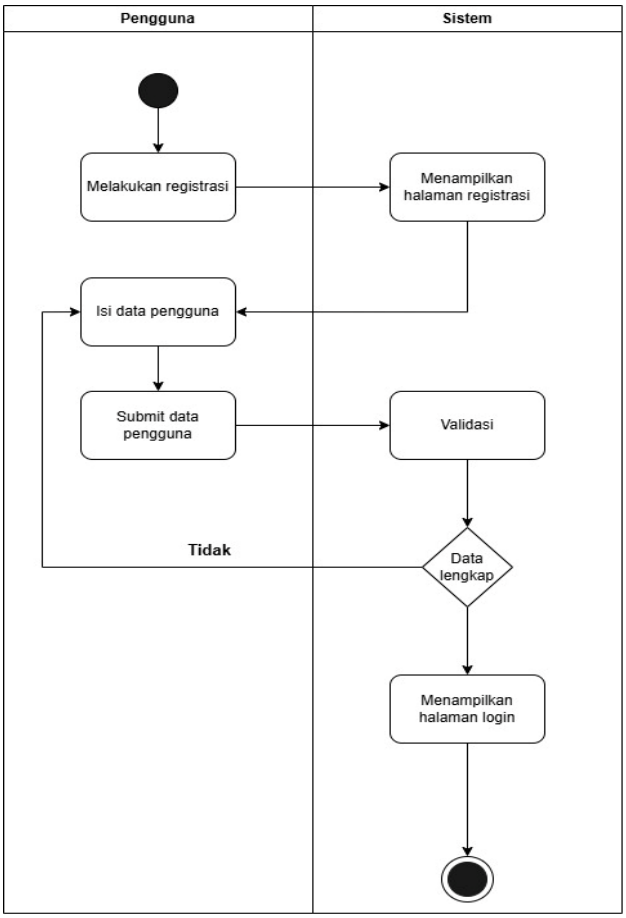
3.3.2 *Activity Diagram*

Activity diagram adalah salah satu jenis diagram dalam *UML* yang digunakan untuk menggambarkan alur kerja (*workflow*)

atau aktivitas dalam sebuah sistem. Tabel fungsi juga digunakan mendifinisikan aliran yang ditampilkan.

a. *Activity Diagram* pengguna

1. Registrasi

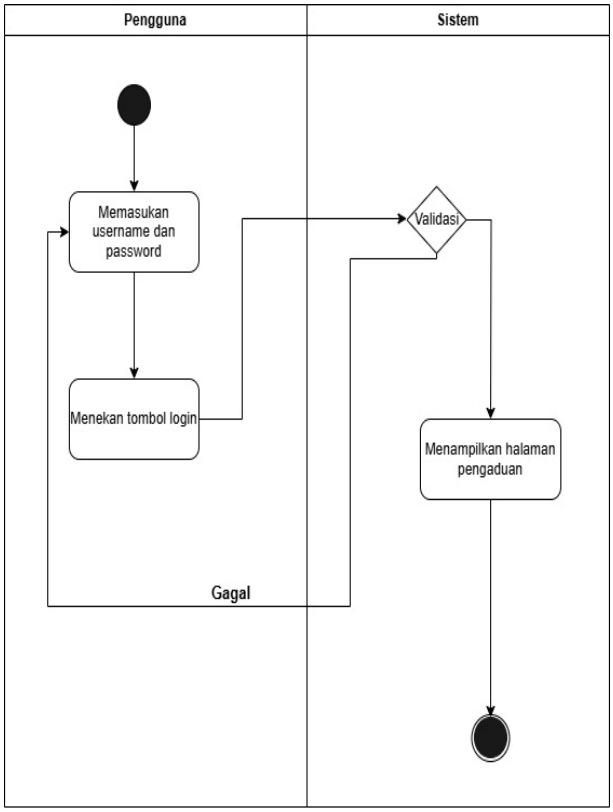


Gambar 3. 2 *Activity Diagram* Registrasi

Deskripsi :

Pada Gambar 3.2 pengguna akan melakukan daftar yang dimana pengguna perlu memasukkan data diri seperti nama, No. hp, email, alamat dan password unruk melakukan login

2. Login

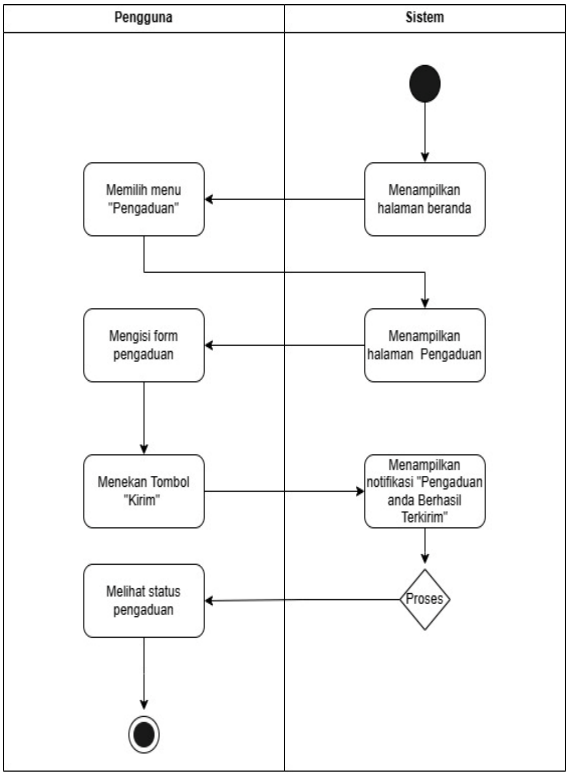


Gambar 3. 3 *Activity Diagram* Login

Deskripsi :

Pada Gambar 3.3 pengguna akan melakukan *login* untuk bisa masuk ke sistem, jika *username* dan *password* benar makan akan menuju halaman pengaduan, jika salah maka akan menampilkan halaman *login*.

3. Pengaduan dan Status Pengaduan



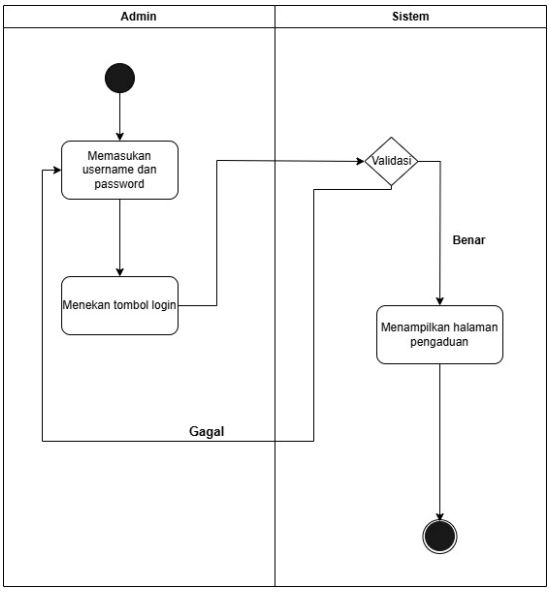
Gambar 3. 4 *Activity Diagram* Pengaduan

Deskripsi :

Pada Gambar 3.4 pengguna dapat melakukan pengaduan dan dapat melihat status pengaduan tersebut apakah sudah di tindak lanjuti.

b. *Activity Diagram* Admin

1. Login

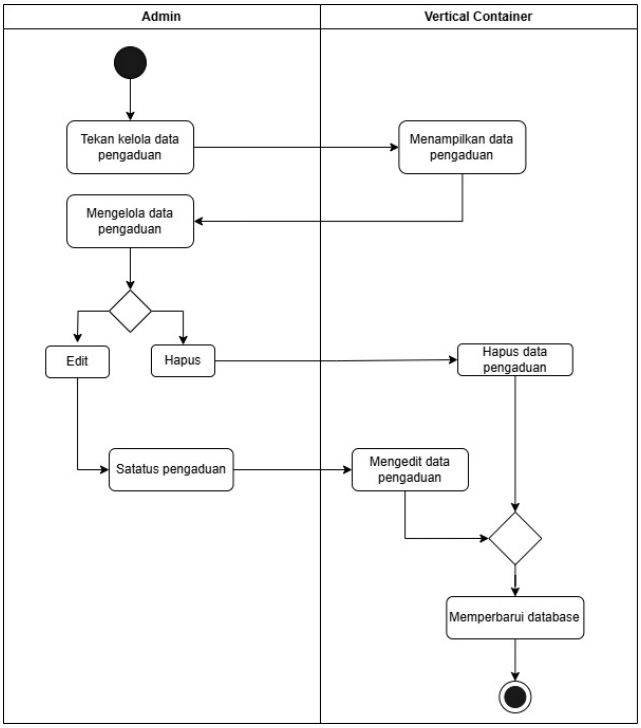


Gambar 3. 5 *Activity Diagram* Login

Deskripsi :

Pada Gambar 3.5 admin akan melakukan *login* untuk memasuki sistem, jika *username* dan *password* benar maka akan menuju halaman dashboard, jika salah maka akan kembali ke halaman *login*.

2. Kelola Data Pengaduan

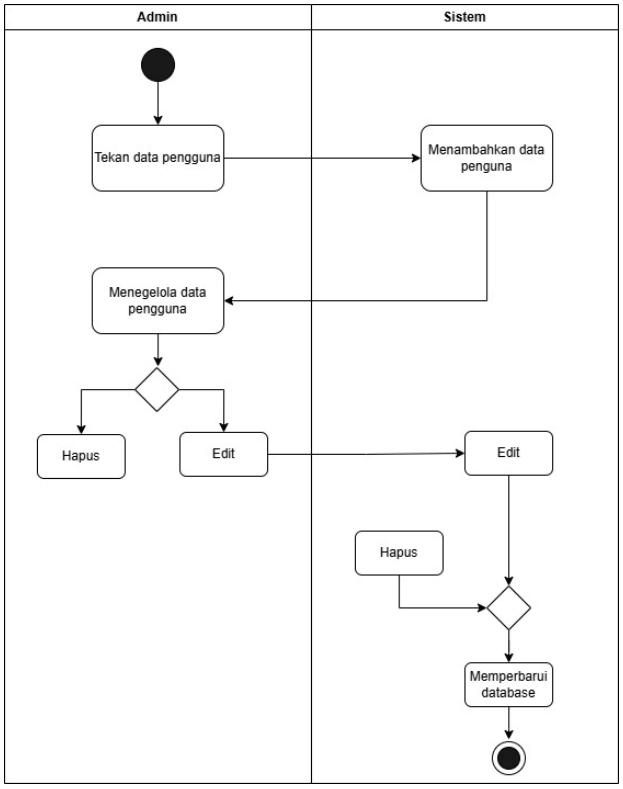


Gambar 3. 6 Activity Diagram Kelola Data Pengaduan

Deskripsi:

Pada Gambar 3.6 mengelola data pengaduan seperti Mengisi pengaduan Edit dan hapus data.

3. Kelola Data Pengguna

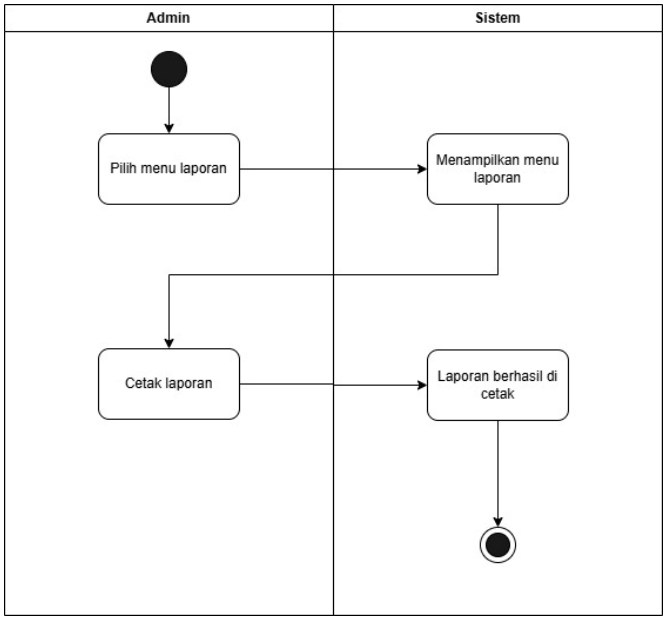


Gambar 3. 7 *Activity Diagram* Kelola Data Pengguna

Deskripsi:

Pada Gambar 3.7 admin dapat mengelola pengguna seperti menghapus dan edit data pengguna.

4. Kelola Cetak Laporan Pengaduan



Gambar 3. 8 *Activity Diagram* Kelola Cetak Laporan

Deskripsi:

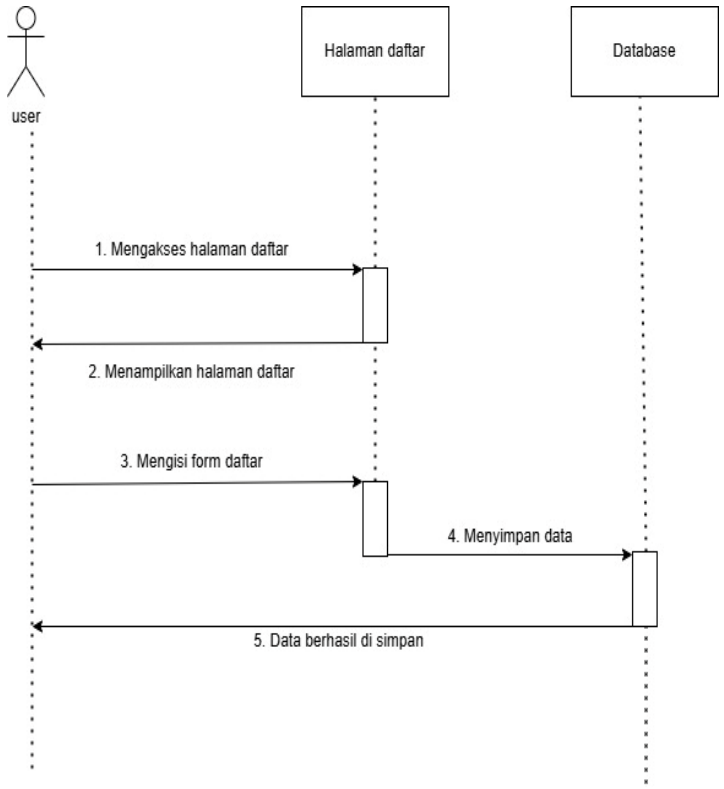
Pada Gambar 3.8 admin dapat mencetak semua pengaduan menjadi sebuah laporan.

3.3.3 *Sequence Diagram*

Sequence diagram adalah diagram yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek dalam suatu sistem berdasarkan urutan waktu, guna memvisualisasikan alur komunikasi dan perilaku sistem dalam sebuah proses atau kejadian tertentu.

a. Sequence Diagram Pengguna

1. Registrasi

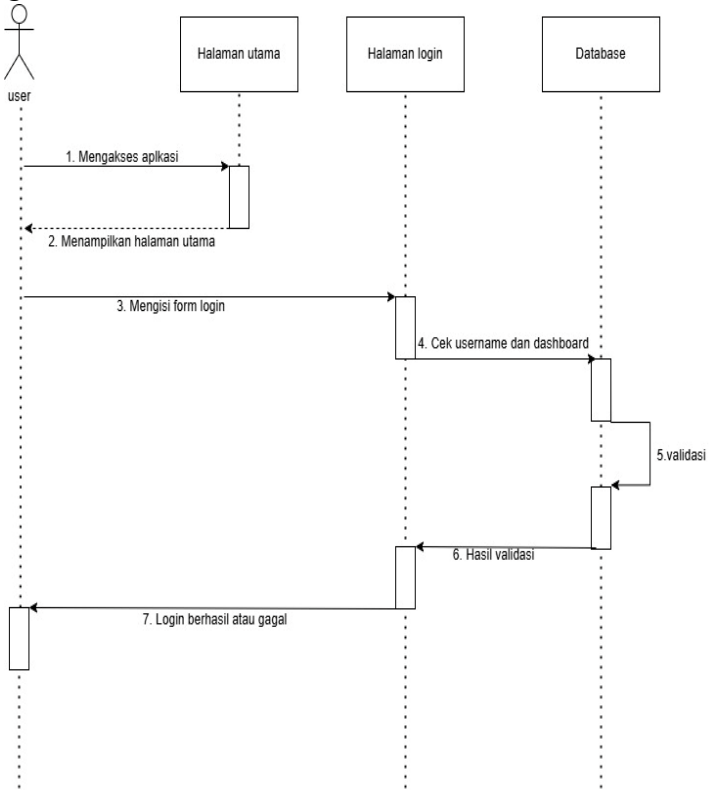


Gambar 3. 9 *Sequence Diagram* Registrasi

Deskripsi :

Pada Gambar 3.9 menjelaskan tentang terjadinya proses registrasi agar pengguna bisa melakukan *login.*

2. Login

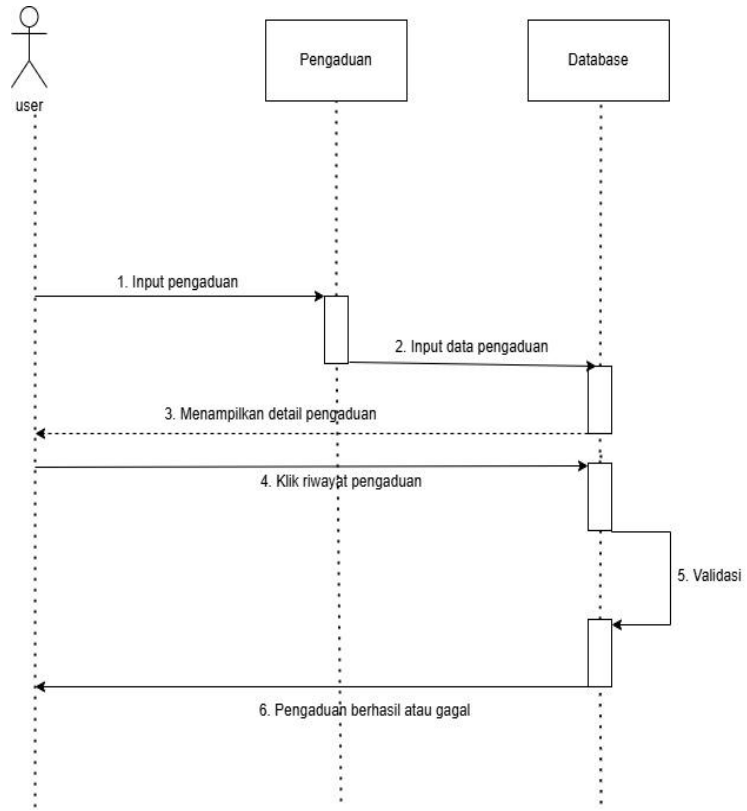


Gambar 3. 10 *Sequence Diagram* Login

Deskripsi:

Pada Gambar 3.10 menjelaskan tentang terjadinya proses *login* yang dilakukan oleh *user*.

3. Pengaduan dan Status Pengaduan



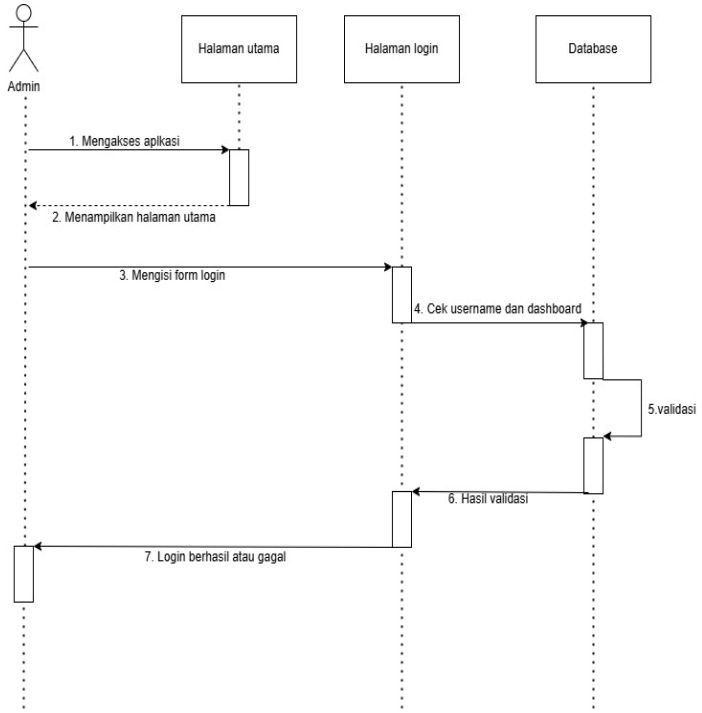
Gambar 3. 11 *Sequence Diagram* Pengaduan

Deskripsi:

Pada Gambar 3.11 menjelaskan tentang jalannya sistem pengaduan memasukan pengaduan dan pengguna dapat melihat status pengaduan.

b. Sequence Diagram Admin

1. Login

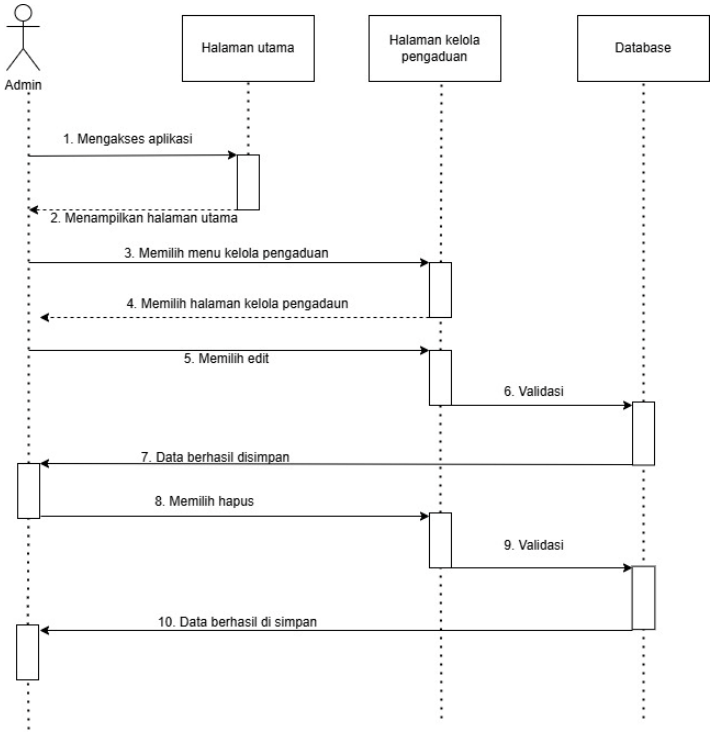


Gambar 3. 12 *Sequence Diagram* Login

Deskripsi:

Pada Gambar 3.12 Menjelaskan tentang terjadinya proses login dimana admin dapat mengisi form *login* dan *username* dan *password*.

2. Kelola Data Pengaduan

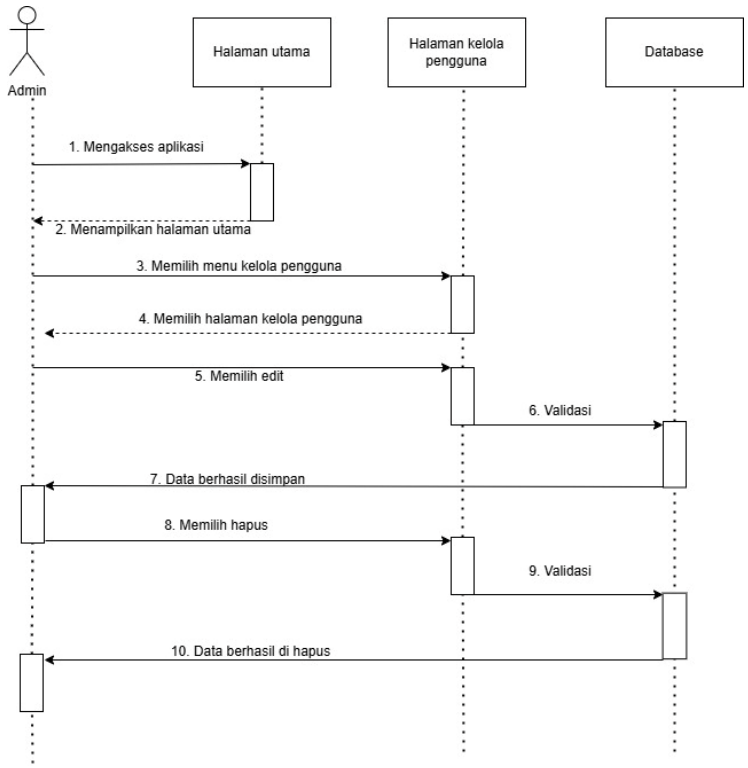


Gambar 3. 13 *Sequence Diagram* Kelola Data Pengaduan

Deskripsi:

Pada Gambar 3.13 Admin dapat mengakses data pengaduan edit dan hapus untuk mengelola data pengaduan yang masuk.

3. Kelola Data Pengguna

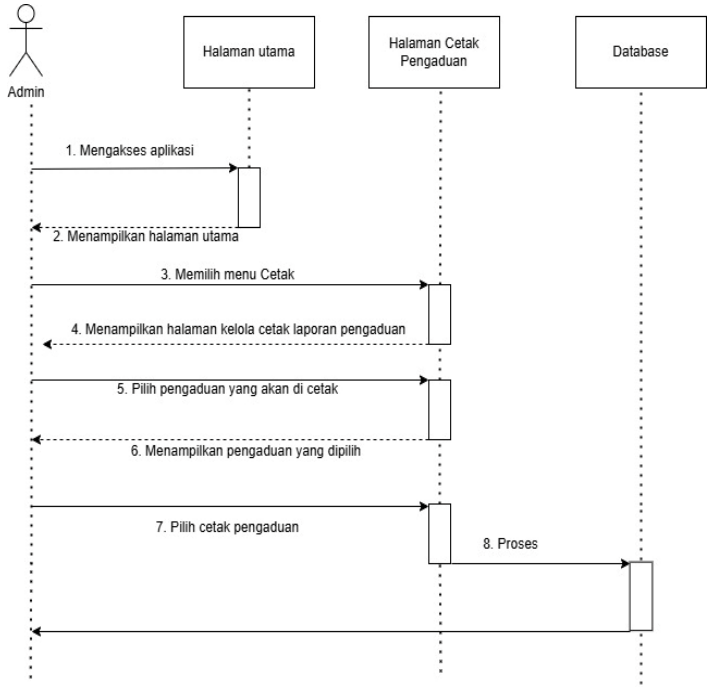


Gambar 3. 14 *Sequence Diagram* Kelola Data Pengguna

Deskripsi:

Pada Gambar 3.14 Admin dapat mengelola data pengguna seperti menghapus dan mengedit.

4. Kelola Cetak Data Pengaduan



Gambar 3. 15 *Sequence Diagram* Laporan

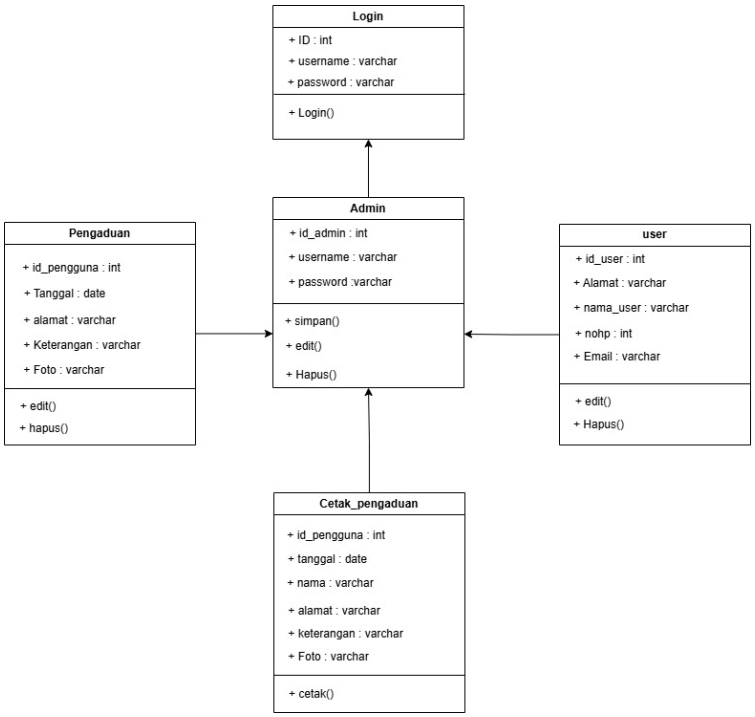
Deskripsi:

Pada Gambar 3.15 Menjelaskan terjadinya proses cetak pengaduan dari semua laporan pengaduan yang ada.

3.3.4 *Class Diagram*

Adalah salah satu jenis diagram UML yang digunakan untuk memodelkan struktur statis dari suatu sistem perangkat lunak. Diagram ini menggambarkan kelas-kelas yang ada dalam sistem secara logika. Class diagram bersifat statis yang digambarkan dengan kotak yang menjadi tiga bagian yaitu

nama, atribut dan operasi. Pada Gambar 3.15 *class diagram* yang akan dibangun.



Gambar 3. 16 *Class Diagram* Pengaduan

3.3.5 Perancangan *Database*

Pada perancangan database ini menggunakan PhpMyAdmin, MySQL dalam setiap tabel database. Berikut ini adalah tabel termasuk dalam database pada layanan pengaduan masyarakat, yaitu:

a. Tabel Login

Pada login pengguna dan admin terdapat ID, *Username* dan *Password* pada tabel 3.1.

Keterangan : digunakan untuk login admin/user

Tabel 3. 1 Login

No	Field	Type	Length	Keterangan
1	ID	Int	2	Primary key
2	Username	Varchar	15	Field
3	Password	Varchar	10	Field

b. Tabel Registrasi

Pada registrasi terdapat ID_daftar, Nama, Nohp, Email, Alamat, dan *Password* pada tabel 3.2.

Keterangan : Digunakan untuk membuat akun user

Tabel 3. 2 Registrasi

No	Field	Type	Lenght	keterangan
1	ID_daftar	Int	2	Primary key
2	Nama	Varchar	20	Field
3	Nohp	Int	13	Field
4	Email	Varchar	20	Field
5	Alamat	Varchar	20	Field
6	Password	Varchar	20	Field

c. Tabel Pengaduan

Pada pengaduan terdapat Ide_pengaduan, Tanggal, Alamat, Keterangan, dan Foto pada tabel 3.3.

Keterangan : Digunakan untuk melakukan pengaduan

Tabel 3. 3 Pengaduan

No	Field	Type	Lenght	keterangan
1	ID_pengaduan	Int	2	Primary key
2	Tanggal	Date		Field
3	Alamat	Varchar	20	Field
4	Keterangan	Varchar	50	Field
5	Foto	Varchar	200	Field

d. Tabel Data_pengaduan

Pada data pengaduan terdapat ID_pengaduan, Tanggal, Nama, Keterangan, Foto pada tabel 3.4.

Keterangan : Digunakan sebagai mengelola data pengaduan

Tabel 3. 4 Data_Pengaduan

No	Field	Type	Lenght	keterangan
1	ID_pengaduan	Int	2	Primary key
2	Tanggal	Date		Field
3	Nama	Varchar	20	Field
4	Keterangan	Varchar	20	Field
5	Foto	Varchar	100	Field

e. Tabel Data_pengguna

Pada Data_pengaduan terdapat ID_daftar, Nama, Nohp, Email, Alamat, dan *Password* pada tabel 3.5.

Keterangan : Digunakan sebagai mengelola data pengguna

Tabel 3. 5 Data_Pengguna

No	Field	Type	Lenght	keterangan
1	ID_daftar	Int	2	Primary key
2	Nama	Varchar	20	Field
3	Nohp	Int	13	Field
4	Email	Varchar	20	Field
5	Alamat	Varchar	20	Field
6	Password	Varchar	20	Field

f. Tabel Cetak laporan pengaduan

Pada cetak laporan terdapat ID_pengaduan, Tanggal, Nama, Keterangan, Alamat, Foto dan status pada tabel 3.6.

Keterangan : Sebagai laporan hasil pengaduan

Tabel 3. 6 Laporan

No	Field	Type	Lenght	keterangan
1	ID_pengaduan	Int	2	Primary key
2	Tanggal	Date		Field
3	Nama	Varchar	20	Field
4	Keterangan	Varchar	20	Field
5	Alamat	Varchar	20	Field
6	Foto	Varchar	100	Field
7	Status	Varchar	20	Field

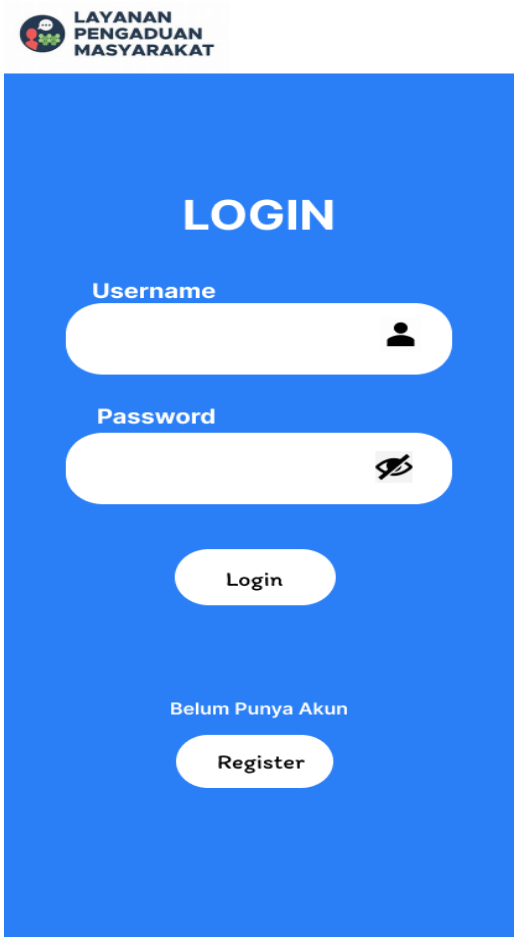
3.4 Desain Antarmuka

Pada desain perancangan antarmuka layanan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

3.4.1 Halaman Pengguna/user

a. Halaman Utama

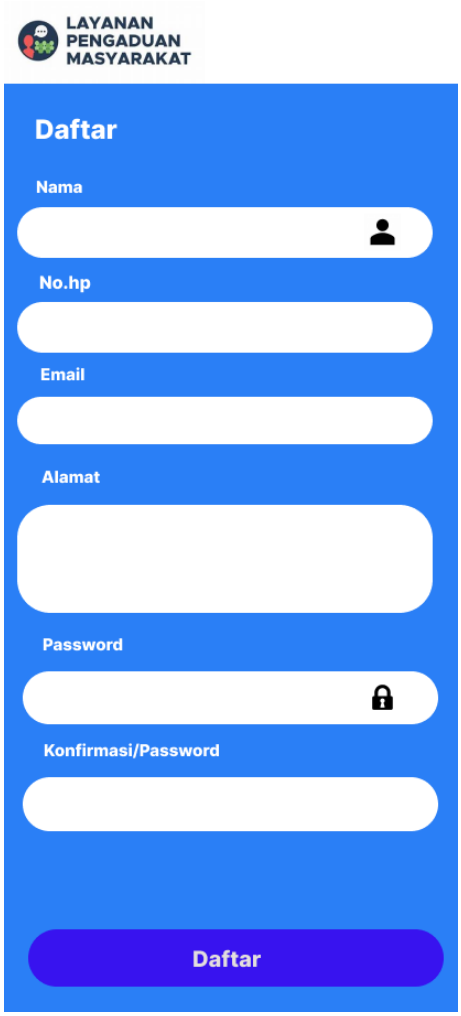
Tampilan utama jika pengguna masuk aplikasi yang berisi tampilan *login* yang berisi form *username* dan *password*, jika sudah punya akun bisa langsung *login* jika tidak ada akun maka harus registrasi dahulu.



Gambar 3. 17 Login

b. Halaman registrasi

Pada tampilan ini pengguna bisa mengisi data diri seperti Nama, No.hp, Email, Alamat, *Pasword*, Dan Konfirmasi *Password.* Jika sudah daftar maka kembali ke halaman utama masukan *username* dan *password* maka akan ke halaman menu utama.



Gambar 3. 18 Registrasi

c. Halaman Menu utama

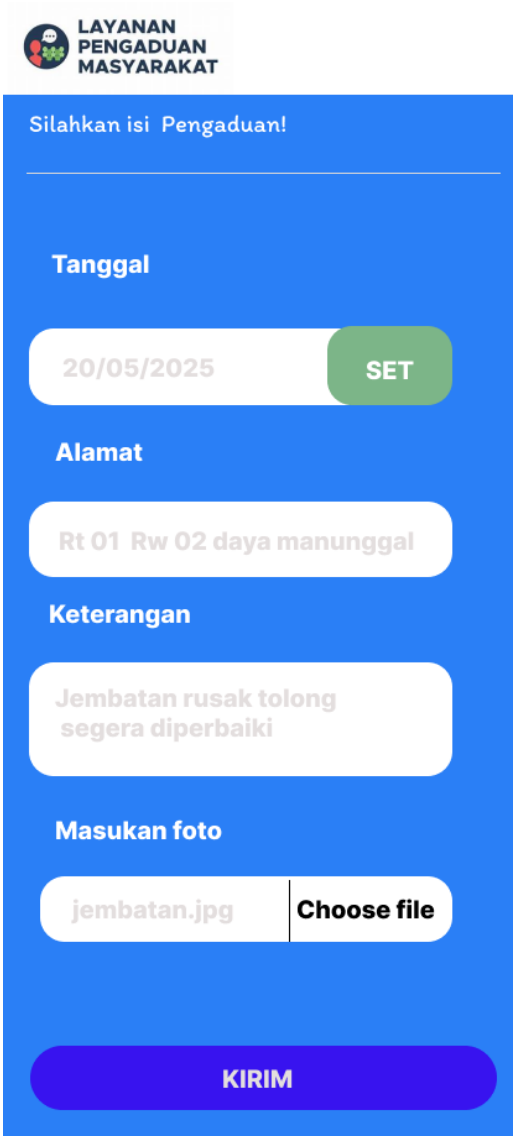
Pada tampilan ini pengguna bisa memilih pengaduan tempat menulis pengaduan yang ingin disampaikan, riwayat pengaduan untuk melihat status pengaduan apa sudah di proses atau tidak, profil untuk melihat data diri.



Gambar 3. 19 Menu Utama

d. Halaman form pengaduan

Pada tampilan ini pengguna bisa mengisi data seperti tanggal pengaduan, alamat, keterangan dan foto.



Gambar 3. 20 Pengaduan

e. Halaman riwayat pengaduan

Pada tampilan ini pengguna bisa melihat status pengaduan yang sudah dikirim apakah sudah di proses pihak desa atau belum.



Gambar 3. 21 Riwayat pengaduan

f. Halaman profil

Tampilan ini bisa dilihat oleh pengguna untuk melihat akun yang sudah dibuat berupa nama, alamat, No.hp dan email.

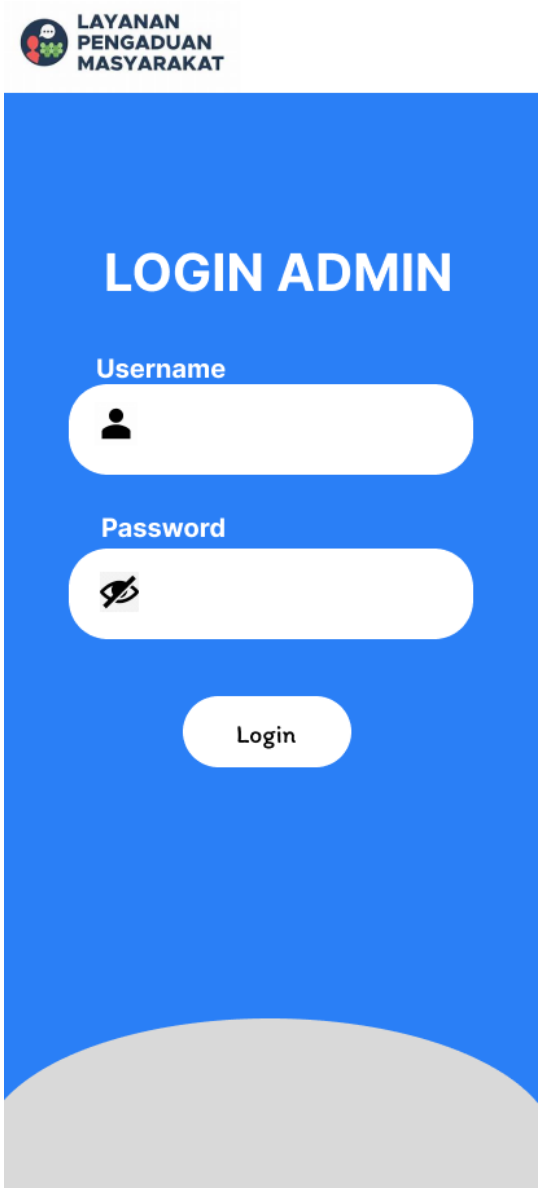


Gambar 3. 22 Halaman Profil

3.4.2 Halaman Admin

a. Login

Admin melakukan *login* dengan mengisi *username* dan *password* dan bisa langsung *login* bagian dashboard admin.



Gambar 3. 23 Login

b. Dashboard

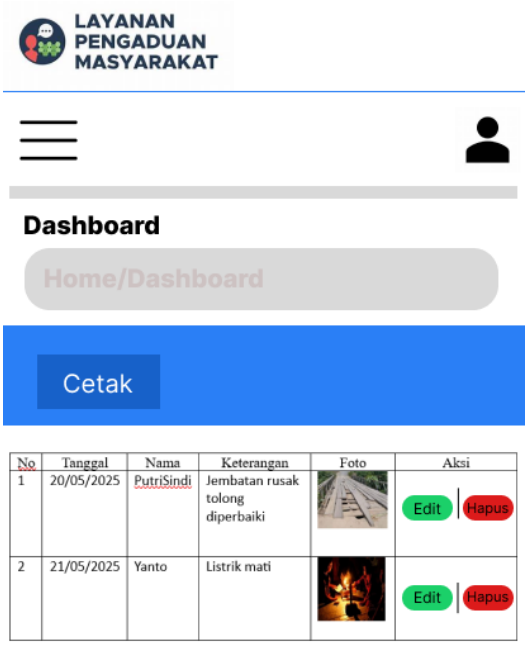
Halaman dashboard admin pengaduan berisi semua data pengaduan yang masuk dan admin dapat melihat akun pengguna.



Gambar 3. 24 Halaman Dashboard

c. Halaman Kelola Pengaduan

Halaman kelola pegaduan berisi semua data pengaduan yang dikirim oleh pengguna berupa tanggal, nama, keterangan, alamat dan opsi edit, hapus.



Gambar 3. 25 Kelola Pengaduan

d. Edit Pengaduan

Halaman edit pengaduan yang dapat di ubah status pengaduan menjadi selesai dan simpan data maka akan otomatis berubah di bagian *user*.



Gambar 3. 26 Edit Pengaduan

e. Halaman Kelola Pengguna

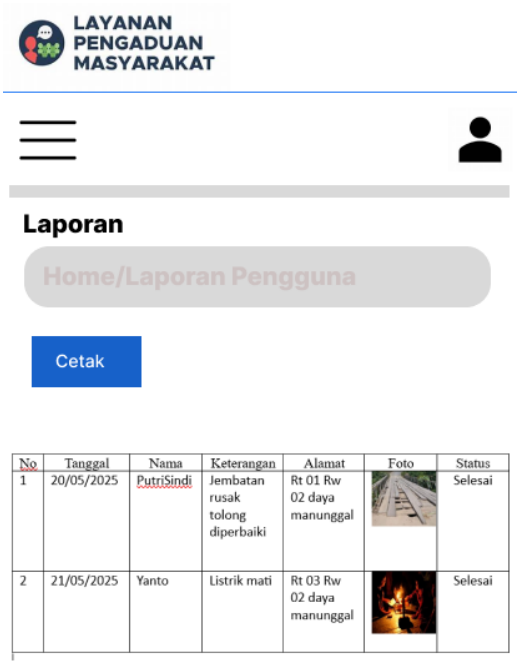
Admin mengelola data pengguna yang berisi tombol edit dan hapus dimana admin bisa mengedit data dan menghapus data pengguna.



Gambar 3. 27 Kelola Pengguna

f. Halaman Kelola Cetak Laporan Pengaduan

Pada tampilan ini admin dapat mencetak pengaduan *user* yang sudah selesai dan dapat juga di cetak untuk dijadikan laporan pengaduan



Gambar 3. 28 Cetak Laporan

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan rancangan *UI/UX* aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis *mobile* yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Desa Daya Manunggal dalam menyampaikan pengaduan serta memudahkan pihak desa dalam mengelola dan menindaklanjuti laporan tersebut. Permasalahan utama yang dihadapi yaitu sistem pengaduan masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan informasi sulit terdistribusi dengan baik, pengambilan keputusan menjadi lambat, dan pelayanan kurang efisien.

Pada pembahasan yang telah diuraikan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat di simpulkan bahwa layanan pengaduan masyarakat dirancang menggunakan *draw.io* dan untuk *interface* menggunakan *figma* untuk memberikan gambar kepada pihak desa dan dapat membantu dalam pihak pengelola dalam mengelola pengaduan masyarakat.

Perancangan mobile ini di gunakan sebagai alat bantu dalam perancangan *UML* dengan 4 model penerapan, yaitu *use case*, *activity diagram, sequence diagram* dan *class diagram*. Metode pengumpulan data juga meliputi kepustakaan, observasi dan wawancara. Data diolah dan menghasilkan perancangan yang layak dan bermanfaat bagi Desa Daya Manunggal.

4.2 Saran

Adapun saran yang di berikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a. Perancangan ini diharapkan dapat dikembangkan dalam penelitian aplikasi berbasis *web.*
b. Perancangan ini dapat dikembangkan pada bagian cetak laporan pengaduan.
c. Dapat dikembangkan versi *android.*

DAFTAR PUSTAKA

Afriansyah, Turnandes, Y., Fadrial, Y. E., Sutejo, & Zulrahmadi. (2023). Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Strategi Komunikasi Sistem Informasi Pengaduan Pelayanan Kesehatan Berbasis Web. *Juti Unisi*, *7*(1), 1–6.

Alda, M., Daulay, N. A., Khoiriah, E., & Berutu, M. P. (2023). Perancangan Ui/Ux Aplikasi Sumatera Bus Berbasis Android Menggunakan Figma. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, *4*(1), 116–126.

Anggara, D. A., Harianto, W., & Aziz, A. (2021). Prototipe Desain User Interface Aplikasi Ibu Siaga Menggunakan Lean Ux. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, *4*(1), 58–74.

Dwi Putri Haryanto, G., Ali Ridha, A., & Ridwan, T. (2023). Perancangan Ui/Ux Sim Dan Monitoring Tugas Akhir Menggunakan Metode Design Thinking. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, *7*(2), 1287–1294.

Eka Nuraini, & Ibrais Shalahuddin Eriyanto. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, *2*(1), 123–130.

Elda, E. S., Heri Mulyono, & Anggri Yulio Pernanda. (2022). Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Badan Eksekutif Mahasiswa Berbasis Web. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, *3*(1), 1–11.

Hutasuhut, M. F. M., & Rosnelly, R. (2023). Perancangan Dan Implementasi Sistem Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Berbasis Mobile. *Jurnal Info Digit (JID)*, *1*(2), 756–769.

Ibrahim, A. A.-Z., & Lestari, I. (2023). Perancangan UI/UX Pada Website Rumah Tahfidz Akhwat Menggunakan Metode Design Thinking. *Teknika*, *12*(2), 96–105.

Imroatus Solihah, F. D., & Voutama, A. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan Sistem Pelayanan Listrik di Kota Bekasi Berbasis Web dengan Penerapan UML. *JOINS (Journal of Information System)*, *9*(1), 75–86.

Maha, R., Umbu, P., Nalle, S. M., Saputra, P. A., & Feoh, G. (2023). *Implementasi Use Case Diagram Dan Activity Diagram Pada Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Berbasis Android Di Sdn 5 Gulingan*. *6*, 407–418.

Mahardika, F., Merani, S. G., & Suseno, A. T. (2023). Penerapan Metode Extreme Programming pada Perancangan UML Sistem Informasi Penggajian Karyawan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, *2*(3), 204–217.

Muhyidin, M. A., Sulhan, M. A., & Sevtiana, A. (2020). Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan

Noneng Marthiawati, Kevin Kurniawansyah, Hafiz Nugraha, & Fiqa Khairunnisa.

(2024). Pelatihan Pembuatan UML (Unified Modelling Language) Menggunakan Aplikasi Draw.io Pada Prodi Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Jambi. *Transformasi Masyarakat : Jurnal Inovasi Sosial Dan Pengabdian*, *1*(2), 25–33.

Nurul Fajri, A., Voutama, A., & Nugraha, H. B. (2024). Rancang Bangun Sistem Aplikasi E-Ticketing Pesawat Berbasis Web Menggunakan Metode Scrum Dengan Pengujian Black Box. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, *8*(4), 4543–4549.

Pranoto, S., Sutiono, S., Sarifudin, & Nasution, D. (2024). Penerapan UML Dalam Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Dan Evaluasi Pembangunan Pada Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(2), 384–401.

Pratiwi, D. A. (2023). Digital Marketing Sebagai Strategi Pemasaran UMKM Toko Pakaian Anak Amanda Fashion. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, *1*(3), 103–114.

R I, S. R., & Saputra, S. A. (2023). Perancangan Ui/Ux Design Pada Aplikasi Jasa Freelancer Berbasis Android Menggunakan Metode User Centered Design. *Jurnal Ilmiah Matrik*, *25*(1), 7–14.

Rulli Hastuti, U. (2022). Konsep Layanan Perpustakaan : Analisis Tafsir Surat Al-Maidah Ayat (2). *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science*, *2*(2), 88–93.

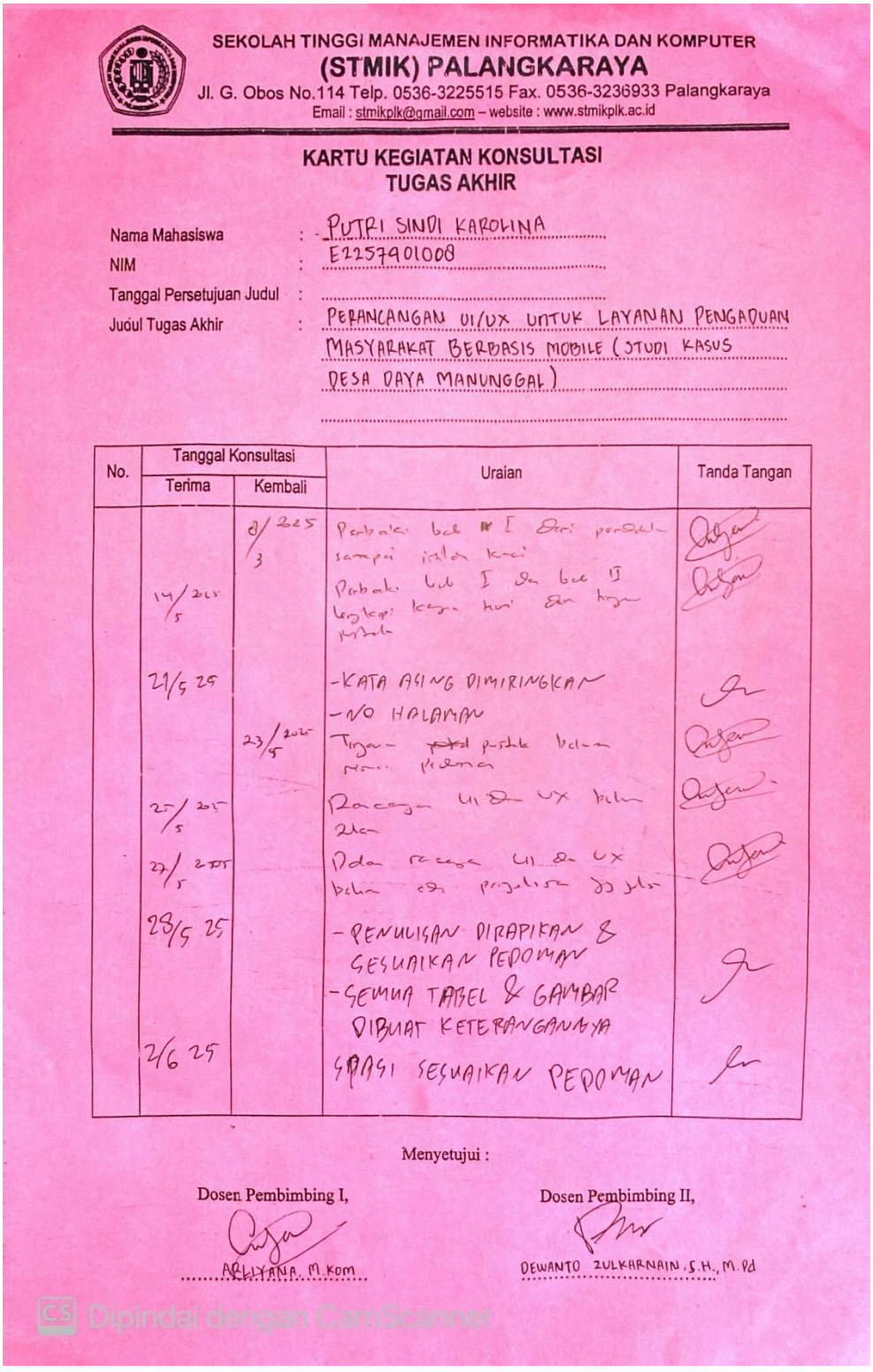
Septiana, A., & Voutama, A. (2024). Penerapan UML Dalam Sistem Reservasi Perawatan Puskesmas Cikampek Berbasis Website. *INFORMAL: Informatics Journal*, *8*(3), 175.

Sitorus, J. H. P., & Sakban, M. (2021). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar. *Jurnal Bisantara Informatika (JBI)*, *5*(2), 1–13.

Wulandari, K., & Voutama, A. (2023). Perancangan UI Aplikasi Konsultasi Kesehatan Mental Berbasis Mobile Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *J-SISKO TECH (Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD)*, *6*(2), 445.

L A M P I R A N

Lampiran 1. Kartu Kegiatan Konsultasi



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
Jl. G. Obos No.114 Telp. 0536-3225515 Fax. 0536-3236933 Palangkaraya
Email : stmikplk@gmail.com – website : www.stmikplk.ac.id

KARTU KEGIATAN KONSULTASI
TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : PUTRI SINDI KAROLINA
NIM : E2257901008
Tanggal Persetujuan Judul :
Judul Tugas Akhir : PERANCANGAN UI/UX UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE (STUDI KASUS DESA DAYA MANUNGGAL)

No.	Tanggal Konsultasi		Uraian	Tanda Tangan
	Terima	Kembali		
		2/5 2025	Perbaiki bab I dari pendahuluan sampai isian kuesioner	
	14/5 2025		Perbaiki bab I dan bab II lengkapi kerangka teori dan tinjauan pustaka	
	21/5 25		-KATA ASING DIMIRINGKAN -NO HALAMAN	
		23/5 2025	Tinjauan pustaka bahan penelitian	
	25/5 2025		Rancangan UI dan UX bahan 2kan	
	27/5 2025		Dan rancangan UI dan UX bahan dari pengisian 30 responden	
	28/5 25		-PENULISAN DIRAPIKAN & SESUAIKAN PEDOMAN -SEMUA TABEL & GAMBAR DIBUAT KETERANGANNYA	
	2/6 25		REVISI SESUAIKAN PEDOMAN	

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I,
ARLIYANA, M.Kom

Dosen Pembimbing II,
DEWANTO ZULKARNAIN, S.H., M.Pd

Dipindai dengan CamScanner

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
Jl. G. Obos No.114 Telp. 0536-3225515 Fax. 0536-326933 Palangkaraya
Email : humas@stmikplk.ac.id – www.stmikplk.ac.id

KARTU KEGIATAN KONSULTASI
TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : .....
N I M : .....
Tanggal Persetujuan Judul : .....
Judul Tugas Akhir : .....
.....

No.	Tanggal Konsultasi		Uraian	Tanda Tangan
	Terima	kembali		
	2/6 25		Rangan tabel bab 2 dan Perbaiki	
		3/6 25	Lanjut Lanjut	
		4/6 25	Acc	
	5/6 25		ACC	

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I,

ARMILIA, S.Kom

Dosen Pembimbing II,

DEWANTO ZULKARNAIN, SH., M.Pd

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 2. Surat Tugas

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
Jl. G. Obos No.114 Telp. (0536) 3224593, 3225515 Fax. (0536) 3225515 Palangka Raya
email : humas@stmikplk.ac.id – website : www.stmikplk.ac.id

SURAT TUGAS

No. 006/STMIK-4.E.1/AU/II/2025

Ketua Program Studi Manajemen Informatika STMIK Palangkaraya menugaskan nama-nama tersebut di bawah:

Nama : Arliyana, M.Kom
NIK : 198510082010002
Sebagai Pembimbing I dalam Pembuatan Program

Nama : Dewanto Zulkarnain, S.H.,M.Pd
NIK : 198804172015101
Sebagai Pembimbing II dalam Penulisan Tugas Akhir

Untuk membimbing Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Putri Sindi Karolina
Np Handphone : 082157796273
NIM : E2257401008
Judul TA : Perancangan UI/ UX Untuk Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Mobile* (Studi Kasus: Desa Daya Manunggal)
Berlaku s/d : 10 Februari 2026

Dimohon untuk membahas judul TA bersama mahasiswa dan Surat Tugas Pembimbing akan diberikan setelah judul dinyatakan disetujui oleh dosen pembimbing

Palangkaraya, 10 Februari 2025
Ketua Prodi Manajemen Informatika,

Arliyana, M.Kom
NIK. 198510082010002

Tembusan :
1. Kepala Unit Penjaminan Mutu Internal (UPMI)
2. Ketua Jurusan Manajemen Informatika
3. Arsip

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3. Surat Tugas Penguji Tugas Akhir

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
Jl. G. Obos No.114 Telp. (0536) 3224593, 3225515 Fax. (0536) 3225515 Palangka Raya
email : humas@stmikplk.ac.id – website : www.stmikplk.ac.id

SURAT TUGAS
PENGUJI TUGAS AKHIR
No. 021/STMIK - 4.E.1/AU/VI/2025

Ketua Program Studi Manajemen Informatika STMIK Palangkaraya menugaskan kepada nama-nama berikut :

1. Nama : Hotmian Sitohang, M.Kom
   NIK : 198503282008002
   Sebagai Ketua
2. Nama : Arliyana, M. Kom
   NIK : 198510082010002
   Sebagai Sekretaris
3. Nama : Dewanto Zulkarnain, M.Pd
   NIK : 198804172015101
   Sebagai Anggota

Tim Penguji Tugas Akhir :

Nama	: Putri Sindi Karolina
NIM	: E2257401008
Hari / Tanggal	: Rabu, 11 Juni 2025
Waktu	: 14.00 - Selesai
Judul Tugas Akhir	: PERANCANGAN UI/UX UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE (STUDI KASUS DESA DAYA MANUNGGAL)

Demikian surat ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Palangkaraya, 05 juni 2025
Ketua Prodi Manajemen Informatika,

Sherly Jayanti,ST.M.Cs
NIK. 198501102012004

Tembusan :
1. Kepala Unit Penjaminan Mutu Internal (UPMI)
2. Arsip

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4.Surat izin penelitian

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
Jl. G. Obos No.114 Telp.0536-3224593, 3225515 Fax.0536-3225515 Palangkaraya
email : humas@stmikplk.ac.id - website : www.stmikplk.ac.id

Nomor : 370/STMIK-E.1/AK/V/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengumpulan Data untuk Tugas Akhir

Kepada
Yth. **Kepala Desa Daya Manunggal**
Desa Daya Manunggal, Kecamatan Sanaman Mantikei
Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir mahasiswa sebagai persyaratan kelulusan Program Studi Manajemen Informatika (D3) pada STMIK Palangkaraya, maka dengan ini kami sampaikan permohonan izin penelitian dan pengumpulan data bagi mahasiswa

Nama	:	PUTRI SINDI KAROLINA
NIM	:	E2257401008
Prodi (Jenjang)	:	Manajemen Informatika (D3)
Thn. Akad. (Semester)	:	2024/2025 (6)
Lama Penelitian	:	15 Mei 2025 s.d 15 Juni 2025
Tempat Penelitian	:	Kantor Desa Daya Manunggal Kecamatan Sanaman Mantikei, Kabupaten Katingan

Dengan judul Tugas Akhir:

PERANCANGAN UI/UX UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE (STUDI KASUS: DESA DAYA MANUNGGAL)

Adapun ketentuan dan aturan pemberian informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian tersebut menyesuaikan dengan ketentuan/peraturan pada instansi Bapak/Ibu.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Palangka Raya, 15 Mei 2025
Ketua,

Ir. Hj. Siti Maryamah, MM.
NIK. 196902021995004

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5. Berita acara tugas akhir



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
Jl. G. Obos No.114 Telp. 0536-3224593 Fax. 0536-3225515 Palangkaraya
email : humas@stmikplk.ac.id – website : www. stmikplk.ac.id

BERITA ACARA
UJIAN TUGAS AKHIR

Periode (Bulan) : .....Tahun .....

1. Hari/Tanggal Ujian : Rabu / 11 Juni 2025
2. Waktu (Jam) : 19.00 WIB sampai dengan Selesai WIB
3. Nama Mahasiswa : Putri Sindi Karolina
4. Nomor Induk Mahasiswa : E2159401008
5. Jurusan : Manajemen Informatika
6. Tahun Angkatan : 2022
7. Judul Tugas Akhir (TA) : PERANCANGAN UI/UX UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE (STUDI KASUS DESA DAYA MANUNGGAL)
8. Dosen Penguji :

	Nama	Nilai	Tanda Tangan
1.	Hotmian Sitohang, M.Kom	2	
2.	Ariyana, M. Kom	2	
3.	Dewanto Zukarnain, M.Pd	2	

9. Hasil Ujian : LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ *) NILAI = 76
   Dengan Perbaikan/ Tanpa Perbaikan *)
10. Catatan Penting : 1. Lama Perbaikan 14 hari
    2. Jika lebih dari 1 (satu) bulan dikenakan sanksi berupa denda sebesar Rp. 400.000,- (Empat ratus ribu rupiah) per bulan dari tanggal ujian
    3. Jika lebih dari 3 (tiga) bulan dari tanggal ujian maka hasil ujian dibatal-kan dan wajib mengajukan judul dan pembimbing baru

Palangkaraya, 11 - 06 - 2025

Mengetahui :
Ketua Program Studi Manajemen Informatika,

Sherly Jayanti, ST., M.Cs.
NIK. 198501102012004

Ketua Penguji,

Hotmian S.
NIK. 1.0.9.1.0.3.2.8.2.0.0.8.0.0.2

Tembusan :
1. Ketua Jurusan Manajemen Informatika
2. Kabag AKMA
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Dibawa saat konsultasi perbaikan dengan dosen penguji
**) Coret yang tidak perlu*

Lampiran 6. Kegiatan Observasi

KEGIATAN OBSERVASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Putri Sindi Karolina
NIM	: E2257401008
Jurusan	: Manajemen Informatika
Program	: D-III
Tempat Penelitian	: Desa Daya Manunggal
Alamat	: Desa Daya Manunggal Kec. Sanaman Mantikei Kab. Katingan

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Jumat, 16 Mei 2025	Mendatangi Kantor desa daya Manunggal untuk melakukan rencana penelitian yang akan dibuat dan meminta izin untuk melakukan observasi dan menjadikan objek sebagai tugas akhir.
2	Senin, 19 Mei 2025	Tanya jawab tentang permasalahan dalam layanan pengaduan masyarakat desa daya manunggal
3	Rabu, 21 Mei 2025	Mengkonsultasikan dan menyesuaikan rancangan yang di perlukan.

Kepala Desa Daya Manunggal,

RODI HARTONO

Daya manunggal
Mahasiswa

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7.Lembaran Wawancara

LEMBARAN WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana sistem layanan pengaduan masyarakat dan melalui media apa saja dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan di desa ini?	Saat ini pengaduan masyarakat bisa disampaikan secara langsung ke kantor desa, namun sebagian besar masih di sampaikan secara lisan.
2	Apakah ada petugas khusus yang menangani pengaduan ini?	Sudah ada ditangani sekretaris desa atau langsung oleh saya jika bersifat sangat penting untuk disampaikan. Kedepannya kami memang butuh sistem yang lebih terstruktur.
3	Apakah ada kendala dalam meyampaikan pengaduan?	Kendala ada, ketika masyarakat merasa takut menyampaikan pendapat secara langsung.
4	Pengaduan apa saja yang sering di ajukan masyarakat?	Seperti jembatan rusak, listrik mati, dll.

Kepala Desa Daya Manunggal,

RODI HARTONO

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 8.Surat Keterangan

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Rodi Hartono
Jabatan	: Kepala Desa Daya Manunggal

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama	: Putri Sindi Karolina
Nim	: E2257401008
Program Studi	: Manajemen Informatika

Telah selesai melakukan penelitian di Desa Daya Manunggal Kecamatan Sanaman Mantikei, Kabupaten Katingan, Kalimatan Tengah dari 15 Mei s.d 15 Juni 2025, dalam rangka penyusunan Tugas Akhir dengan judul "PERANCANGAN UI/UX UNTUK LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE (STUDI KASUS: DESA DAYA MANUNGGAL). Surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Daya Manunggal, 22 Mei 2025
Kepala Desa Daya Manunggal,

RODI HARTONO

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 9. Melakukan kegiatan observasi dan Wawancara



