

**REDESAIN WEBSITE LAYANAN LAUNDRY BPBD
KOTA SURABAYA DENGAN METODE DESIGN THINKING
(STUDI KASUS: OMAH LAUNDRY PRAPEN)**



Oleh:

Afrida Lailiyah Hanim NPM: 21082010131

M. Aghis Sufiantoro Saputra NPM: 21082010134

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAWA TIMUR
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Redesain Website Layanan Laundry BPBD Kota Surabaya
dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Omah Laundry
Prapen)

Oleh : Afrida Lailiyah Hanim NPM. 21082010131
M. Aghis Sufiantoro Saputra NPM. 21082010134

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Pembimbing Lapangan


Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP 19920514 202203 2007

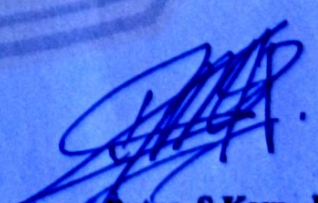

Drs. Bambang Udi Ukoro, SH., M.Si.
NIP 19710430 199003 1 002

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Koordinator Program Studi
Sistem Informasi


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP 19681126 199403 2 001


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP 19851124 202121 1 003

ABSTRAK

Website merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung layanan publik, termasuk layanan laundry milik BPBD Kota Surabaya. Namun, tampilan dan fungsionalitas website yang kurang optimal dapat menghambat pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan redesain website layanan laundry BPBD Kota Surabaya dengan pendekatan Design Thinking untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan. Studi kasus dilakukan pada Omah Laundry Prapen sebagai bagian dari layanan tersebut. Tahapan Design Thinking yang digunakan meliputi empathize, define, ideate, prototype, dan test. Setelah dilakukan proses perancangan ulang, dilakukan pengujian usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan wawancara terhadap pengguna. Hasil pengujian menunjukkan peningkatan skor kepuasan pengguna terhadap tampilan dan fungsi website yang baru. Dengan demikian, pendekatan Design Thinking terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada layanan digital ini.

Kata kunci: redesain, website, design thinking, usability, layanan laundry, BPBD Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan judul “Redesain Website Layanan Laundry BPBD Kota Surabaya dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Omah Laundry Prapen) ini sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, kekuatan, dan kesehatan yang diberikan hingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, atas doa, dukungan moral, semangat, dan cinta yang tiada henti yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menjalani setiap proses.
3. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan arahan serta memfasilitasi jalannya kegiatan PKL ini.
4. Ibu Reisa Permatasari, S.T., M.Kom., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama penyusunan laporan ini.
5. Bapak Bambang Udi Ukoro, SH., M.Si. dan Bapak Bayu Prabhata Arinugraha, SE., selaku pembimbing lapangan dari BPBD Kota Surabaya, yang senantiasa memberikan arahan, bantuan, dan dukungan selama kegiatan PKL berlangsung.
6. Mas Novel dan Mbak Sausan, selaku staf BPBD Kota Surabaya, yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan, memberikan informasi, serta memfasilitasi proses pengumpulan data dengan baik.
7. Karyawan Omah Laundry Prapen, yang telah bersedia menjadi narasumber serta memberikan informasi yang sangat berguna untuk penyusunan laporan dan pengembangan desain.

8. Teman-teman seperjuangan selama melaksanakan PKL, atas kebersamaan, semangat, dan kerja sama yang luar biasa dalam menjalankan kegiatan ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi referensi dalam pengembangan layanan digital di lingkungan pemerintahan.

Surabaya, 20 November 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
BAB II	4
GAMBARAN UMUM ORGANISASI	4
2.1 Profil Organisasi.....	4
2.2 Tujuan Organisasi	4
2.3 Struktur Organisasi.....	4
2.4 Bidang Usaha Organisasi	5
2.5 Visi dan Misi	7
BAB III	
PELAKSANAAN PKL	8
3.1 Tinjauan Pustaka	8
3.1.1 Redesain	8
3.1.2 Website.....	8
3.1.3 User Interface	8
3.1.4 User Experience	9
3.1.5 Metode Design Thinking.....	9
3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKL	11
3.3 Uraian dan Pembagian Kerja	15
3.4 Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	16
BAB IV	17
HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Identifikasi Masalah	17
4.2 Empathize.....	18
4.2.1 Empathy Map	18
4.3 Define	25
4.3.1 User Persona.....	25
4.3.2 Pain Points.....	25
4.3.3 How Might We.....	26
4.4 Ideate	29

4.4.1 Crazy8's	29
4.4.2 User Flow	30
4.5 Prototype	31
4.5.1 Low Fidelity Prototype	31
4.5.1.1 Wireframe	31
4.5.2 Design System.....	35
4.5.3 High Fidelity Prototype.....	37
4.5.3.1 Desain Antarmuka Sebelum Redesign.....	37
4.5.3.2 Desain Antarmuka Hasil Redesign	40
4.5.3.3 Tabel Perbandingan Desain.....	49
4.6 Test.....	51
BAB V	57
PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Project Timeline	11
Tabel 3.2 Anggota PKL	15
Tabel 4.1 Detail Empathy Map 1	18
Tabel 4.2 Detail Empathy Map 2	20
Tabel 4.3 Detail Empathy Map 3	22
Tabel 4.4 Detail Empathy Map 4	24
Tabel 4.5 How Might We.....	27
Tabel 4.6 Perbandingan Desain.....	49
Tabel 4.7 Daftar Responden untuk Wawancara dan User Testing	51
Tabel 4.8 Daftar Pertanyaan System Usability Scale (SUS).....	52
Tabel 4.9 Data Kuesioner SUS Awal.....	53
Tabel 4.10 Hasil Konversi Data Kuesioner SUS Awal.....	53
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan SUS Awal	54
Tabel 4.12 Data Kuesioner SUS Akhir	55
Tabel 4.13 Hasil Konversi Data Kuesioner SUS Akhir	55
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan SUS Akhir	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi BPBD Kota Surabaya.....	4
Gambar 3.1 Tahapan Metode Design Thinking (Dam et al., 2025).....	10
Gambar 3.1 Metode Design Thinking.....	16
Gambar 4.1 Empathy Map 1	18
Gambar 4.2 Empathy Map 2	20
Gambar 4.3 Empathy Map 3	22
Gambar 4.4 Empathy Map 4	24
Gambar 4.5 Pain Points.....	26
Gambar 4.6 Crazy8's	29
Gambar 4.7 User Flow Pemesanan Layanan	30
Gambar 4.8 Wireframe Utama	31
Gambar 4.9 Wireframe Tentang	33
Gambar 4.10 Wireframe Form Pemesanan	33
Gambar 4.11 Wireframe Form Lacak Pemesanan	34
Gambar 4.12 Wireframe Lokasi.....	35
Gambar 4.13 Design System Website Omah Laundry Prapen	36
Gambar 4.14 Halaman Utama.....	37
Gambar 4.15 Halaman Tentang	37
Gambar 4.16 Halaman Kelebihan	38
Gambar 4.17 Halaman Galeri	38
Gambar 4.18 Halaman Testimoni	39
Gambar 4.19 Halaman Lokasi.....	39
Gambar 4.20 Halaman Pesan	40
Gambar 4.21 Halaman Utama.....	41
Gambar 4.23 Halaman Testimoni	44
Gambar 4.24 Halaman Menu Layanan Laundry	45
Gambar 4.25 Halaman Form Pemesanan.....	46
Gambar 4.26 Halaman Form Lacak Pemesanan	47
Gambar 4.27 Halaman Lokasi.....	48
Gambar 4.28 Halaman Footer	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Penerimaan PKL Mahasiswa 1	62
Lampiran 2: Surat Penerimaan PKL Mahasiswa 2	63
Lampiran 3: Penilaian Dari Mitra	64
Lampiran 4: Penilaian Dari Dosen Pembimbing.....	65
Lampiran 5: Dokumentasi 1.....	66
Lampiran 6: Dokumentasi 2.....	66