

## ABSTRAK

Yanuar Arifin. 2025. Perancangan UI/UX Sistem Survei Kepuasan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Dengan Pendekatan *User Centered Design* (UCD). Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Noordin Asnawi, S.Kom., M.Kom. Pembimbing (II) Hani Atun Mumtahana, S.Kom., M.Kom.

Pelayanan publik yang optimal perlu didukung oleh sistem survei kepuasan yang efektif dan mudah diakses. Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) sistem survei kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD). Metode UCD digunakan agar perancangan fokus pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna melalui tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan test. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran dengan menambahkan metode kuantitatif berupa uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur kelayakan dan konsistensi instrumen survei yang dikembangkan. Hasil perancangan menunjukkan bahwa sistem yang dirancang lebih responsif, mudah digunakan, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan ini, diharapkan sistem survei dapat meningkatkan partisipasi masyarakat serta menjadi media evaluasi pelayanan publik yang lebih baik dan terukur.

Kata Kunci: UI/UX, Survei Kepuasan, *User Centered Design*, Validitas, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

*Yanuar Arifin. 2025. UI/UX Design of Service Satisfaction Survey System at the Population and Civil Registration Office of Madiun City Using User Centered Design (UCD) Approach. Information Systems Study Program, Faculty of Engineering, Universitas PGRI Madiun. Supervisor (I) Noordin Asnawi, S.Kom., M.Kom. Supervisor (II) Hani Atun Mumtahana, S.Kom., M.Kom.*

*Optimal public services need to be supported by an effective and accessible satisfaction survey system. This study aims to design the user interface (UI) and user experience (UX) of the service satisfaction survey system at the Madiun City Population and Civil Registration Office using the User Centered Design (UCD) approach. The UCD method is used so that the design focuses on user needs and comfort through the stages of empathize, define, ideate, prototype, and test. This study uses a mixed approach by adding quantitative methods in the form of validity and reliability tests to measure the feasibility and consistency of the developed survey instrument. The design results show that the designed system is more responsive, easy to use, and relevant to community needs. With this approach, it is hoped that the survey system can increase community participation and become a better and more measurable medium for evaluating public services.*

*Keywords: UI/UX, Satisfaction Survey, User Centered Design, Validity, Public Service.*