



## **Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking**

**Rizki Reza Pratama<sup>1</sup>, Lia Sabila<sup>2</sup>, Muhammad Ihsan<sup>3</sup>, Wahyuningdiah Trisari Harsanti Putri<sup>3</sup>**

Universitas Paramadina, Jakarta Timur, Indonesia

rizki.pratama@students.paramadina.ac.id<sup>1</sup>, lia.sabila@students.paramadina.ac.id<sup>2</sup>,

muhammad.ihsan2@students.paramadina.ac.id<sup>3</sup>, wahyuningdiah.trisari@paramadina.ac.id<sup>4</sup>

---

**INFO ARTIKEL**

**Kata Kunci:** UI/UX, layanan keluhan dan aspirasi mahasiswa, Universitas Paramadina, Design Thinking, Heuristic Evaluation.

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan dari mahasiswa mengenai kualitas layanan akademik dan non-akademik di Universitas Paramadina. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang antarmuka pengguna (UI/UX) website *Opinionest* Universitas Paramadina. Metode Design Thinking digunakan untuk mendapatkan kebutuhan mahasiswa dan merancang solusi yang berpusat pada pengguna. Penelitian ini meliputi lima langkah utama: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Pada tahap pengujian, dilakukan evaluasi heuristik (heuristic evaluation) untuk mengidentifikasi masalah kegunaan dan memberikan perbaikan pada desain sistem. Temuan dari evaluasi menunjukkan bahwa antarmuka yang dirancang memenuhi prinsip-prinsip kegunaan (usability principles), seperti kemudahan navigasi, konsistensi, dan dukungan terhadap kesalahan pengguna.

**Keywords:** *UI/UX, student complaints and aspiration service, Paramadina University, Design Thinking, Heuristic Evaluation.*

**ABSTRACT**

*The present study was prompted by the considerable number of complaints from students regarding the quality of both academic and non-academic services at Paramadina University. The objective of this research is to design the user interface (UI/UX) of the Paramadina University Opinionest website. In order to gain insight into the needs of the primary users, namely students, the Design Thinking method is employed. This approach enables the development of user-centric solutions. The research comprises five principal stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. In the testing phase, a heuristic evaluation was conducted to identify usability issues and implement improvements to the system design. The evaluation findings indicated that the designed interface satisfied usability principles, including ease of navigation, consistency, and support for user errors.*

# Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking

## PENDAHULUAN

Universitas Paramadina adalah perguruan tinggi swasta di Jakarta yang didirikan pada tahun 1998, dengan visi untuk menjadi universitas terkemuka yang berlandaskan etika religius dalam membangun peradaban yang luhur. Universitas paramadina memiliki 5473 mahasiswa yang tersebar di berbagai program studi di bawah tiga fakultas utama: fakultas ekonomi dan bisnis, fakultas ilmu rekayasa, dan fakultas falsafah dan peradaban[1]. Dengan jumlah mahasiswa tersebut, Universitas Paramadina diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif, baik di kancah nasional maupun internasional[2]. Namun dalam mencapai tujuan ini, universitas paramadina menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi guna meningkatkan mutu layanan pendidikannya.

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan, Universitas Paramadina perlu mengambil langkah-langkah antisipatif dalam meningkatkan seluruh aspek pelayanan yang disediakan kepada mahasiswa. Kunci utama untuk meraih keunggulan dalam dunia pendidikan tinggi adalah fokus pada kepuasan mahasiswa dalam pengembangan dan penyempurnaan layanan pendidikan[3]. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik yang disediakan berperan penting dalam menentukan keberhasilan sebuah universitas[4].

Mahasiswa tidak hanya sebagai pengguna jasa perguruan tinggi, tetapi juga sebagai agen perubahan dalam ekosistem pendidikan[5]. Kebutuhan dan aspirasi mahasiswa menjadi prioritas utama dalam pengukuran mutu pelayanan pendidikan[6]-[7]. Dalam operasional pelayanan pendidikan, Universitas Paramadina mendapatkan keluhan dari mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik, seperti keluhan terhadap dosen, perubahan jadwal yang tidak terkomunikasikan, toilet yang kurang memadai, serta area parkir yang terbatas. Namun, seringkali mahasiswa menghadapi tantangan dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka secara efektif kepada pihak yang berwenang. Hal ini terjadi karena Universitas Paramadina belum memiliki sistem untuk menampung keluhan dan aspirasi mahasiswa.

Ketiadaan mekanisme formal untuk mengelola keluhan dan aspirasi mahasiswa ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan dan partisipasi aktif mahasiswa dalam membangun lingkungan kampus yang lebih baik[8]. Oleh karena itu, penulis mengusulkan solusi berupa perancangan sistem bernama *Opinionest* yang dirancang khusus untuk menampung keluhan dan aspirasi mahasiswa. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode Design Thinking untuk mengembangkan antarmuka pengguna (UI/UX) situs web *OpinioNest*. Pendekatan ini membantu memahami kebutuhan pengguna serta menciptakan solusi yang berfokus pada pengguna akhir, yaitu mahasiswa Universitas Paramadina.

Metode Design Thinking adalah pendekatan pemecahan masalah yang berpusat pada kebutuhan pengguna dengan menerapkan proses analisis kreatif dan pengumpulan umpan balik secara iteratif[9]. Metode ini mendorong pemikiran inovatif dan kolaboratif untuk menemukan solusi yang efektif dengan mengutamakan perspektif pengguna[10]. Pada penelitian ini metode Design Thinking dipilih karena menawarkan keunggulan dalam menghasilkan solusi yang berkelanjutan dan berfokus pada pengguna akhir[11]. Melalui platform ini, mahasiswa dapat menyampaikan aspirasinya terhadap berbagai aspek di Universitas Paramadina. Aspirasi mahasiswa akan didengar oleh pihak yang dituju.

Penelitian oleh Bethree Anggia Burhan dan Umar Al Faruq[12] menggunakan metode *Design Thinking* dalam merancang UI/UX website perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *prototype* yang dihasilkan efektif dalam mengatasi permasalahan pengguna. Penelitian lain oleh Adhe Ronny Julians, Eko Sedyono, dan Hendry[13] juga menerapkan metode yang sama dalam merancang UI/UX aplikasi forum diskusi. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan respon positif dari pengguna.

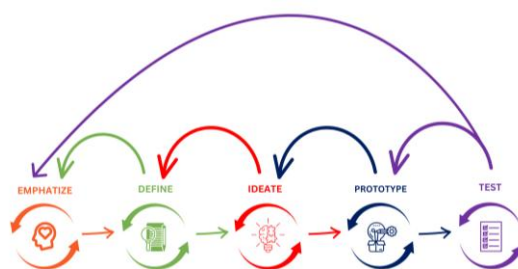
Penelitian oleh Ahmad Rayhaan Yusri, Isa Faqihuddin Hanif, Muhammad Daffa Al-farel, Naufalrio Zaandami, Muhammad Yasin[14] juga menerapkan metode *Design Thinking* dalam merancang aplikasi pemesanan makanan berbasis barcode, yang berhasil meningkatkan efisiensi serta pengalaman pengguna. Penelitian lain oleh Herdiyanti Ratiningsih Sitorus, Ali Ibrahim, Yadi Utama, Hardini Novianti[15] juga menggunakan metode *Design Thinking* untuk merancang website *e-commerce coffeeshop*. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi ini memberikan efisiensi serta memberikan solusi praktis terhadap masalah yang dihadapi.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan kesamaan dalam penggunaan metode *Design Thinking* yang efektif untuk merancang UI/UX. Namun, terdapat perbedaan dalam konteks dan tujuan pengembangannya. Setiap penelitian menargetkan bidang aplikasi atau website yang berbeda, seperti website perpustakaan, aplikasi forum diskusi, aplikasi pemesanan makanan, dan e-commerce. Hasil serta tingkat penerimaan pengguna juga bervariasi, tergantung pada konteks pengembangan dan karakteristik pengguna yang dituju. Pada penelitian ini, tidak terdapat pembaruan dalam metode yang digunakan, melainkan hanya perbedaan dalam konteks dan ruang lingkup.

## METODE PENELITIAN

### *Design Thinking*

Proses penelitian ini mengikuti lima tahapan yang ada pada *Design Thinking* untuk merancang layanan keluhan dan aspirasi mahasiswa berbasis web. Langkah-langkah tersebut dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



**Gambar 1 Tahapan *Design Thinking***

### *Empathize*

Tahap awal proses *Design Thinking* adalah tahap empati, yang bertujuan untuk memahami masalah yang dihadapi. Pada tahap ini penulis melakukan proses pengamatan melalui wawancara dengan mahasiswa Universitas Paramadina. Tujuannya untuk memahami permasalahan yang dihadapi dan kebutuhan pengguna. Tahapan ini memerlukan 10 responden mahasiswa.

**Tabel 1. *Empathize***

No	Pertanyaan
<b>Demografis</b>	
1	Siapa nama Anda?
2	Anda dari angkatan berapa?
3	Saat ini Anda berada di semester berapa?
<b>Keseharian Responden di Kampus</b>	

# Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking

1	Apa saja aktivitas keseharian anda di kampus?
2	Apa yang biasanya anda lakukan saat jeda antar kelas?
3	Apa yang anda lakukan setelah perkuliahan selesai?
<hr/> <b>Pengalaman dan Pandangan di Kampus</b> <hr/>	
1	Hal apa saja yang membuat anda senang selama di kampus?
2	Apa saja kekurangan yang anda rasakan di kampus?
3	Kendala apa yang sering anda alami selama berada di kampus?
4	Apakah ada hal yang tidak anda sukai selama mengikuti perkuliahan?
5	Pada akhir semester, biasanya ada pengisian kuesioner untuk menilai dosen, staf, dan fasilitas kampus. Menurut anda, apakah proses ini sudah berjalan dengan efisien?
6	Setelah pengisian kuesioner, apakah anda melihat adanya perubahan signifikan pada dosen, staf, atau fasilitas kampus?
7	Menurut anda, apakah pesan atau saran yang Anda berikan melalui kuesioner tersalurkan dengan baik dan mendapatkan tanggapan yang memadai?

## **Define**

Pada tahap *define*, peneliti melakukan analisis terperinci terhadap data dan informasi yang dikumpulkan selama tahap empati. Hasil dari analisis tersebut digunakan untuk membuat *user persona*, yang menggambarkan karakteristik pengguna ideal dari website *OpinioNest*. Pembuatan *user persona* dilakukan dengan menggunakan Figma sebagai alat bantu visualisasi. Selain itu, peneliti juga menyusun *affinity diagram* untuk mengelompokkan dan mengorganisir informasi yang telah dikumpulkan, dengan tujuan untuk menemukan pola-pola yang relevan. Proses ini dilakukan menggunakan Miro untuk memudahkan kolaborasi dan pengelompokan

ide. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat lebih memahami masalah yang dihadapi oleh pengguna serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan solusi desain.

### ***Ideate***

Setelah pemetaan masalah selesai, langkah selanjutnya adalah menyusun ide. Pada tahap *ideate* ini, peneliti mengembangkan berbagai gagasan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Peneliti merangkum dan mengeksplorasi beragam fitur yang potensial untuk dirancang dalam solusi desain. Proses *brainstorming* dilakukan secara kolaboratif untuk menciptakan berbagai solusi kreatif yang mampu menjawab kebutuhan pengguna. Dari berbagai ide yang muncul, peneliti kemudian melakukan seleksi dengan menyaring ide-ide tersebut, memilih fitur yang paling relevan dan memiliki potensi terbesar untuk memberikan dampak positif pada pengalaman pengguna.

### ***Prototype***

Setelah ide-ide dihasilkan pada tahap *ideate*, peneliti mempelajari *user flow* atau alur interaksi pengguna. *User flow* ini membantu peneliti memvisualisasikan bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan fitur-fitur yang telah dirancang, memastikan bahwa setiap langkah dalam pengalaman pengguna berjalan secara logis dan efisien.

Langkah berikutnya adalah merancang *Low-Fidelity*. Pada tahap ini, peneliti membuat versi awal prototipe dengan detail yang sederhana, di mana fokus utamanya adalah pada struktur dan tata letak, bukan pada tampilan visual akhir. *Low-Fidelity* berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi alur dan navigasi antar fitur, memungkinkan peneliti dan pengguna untuk menguji apakah desain tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Setelah memahami *user flow* dan merancang wireframe, peneliti melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu merancang *High-Fidelity* berupa *mockup*. Pada tahap ini, *wireframe* ditingkatkan dengan visual yang lebih mendetail, seperti penggunaan warna, tipografi, dan elemen desain lainnya. *Design mockup* memberikan gambaran yang lebih akurat dari desain, sesuai dengan dua tahap sebelumnya.

Setelah *mockup* dibuat, peneliti melanjutkan dengan proses *prototyping*. *Prototyping* adalah pembuatan alur atau model interaktif dari desain yang telah dikembangkan. Prototipe ini menggambarkan bagaimana aplikasi akan beroperasi dan bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan fitur-fitur yang ada, sehingga memudahkan peneliti dalam mengevaluasi keseluruhan pengalaman pengguna sebelum desain final diimplementasikan.

### ***Test***

Pada tahap *test*, penulis melakukan pengujian menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk mengevaluasi efektivitas dan kegunaan fitur dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sebelum proses pengujian dilakukan, penulis menentukan fitur-fitur yang akan diuji, yaitu:

**Tabel 2. Fitur Evaluasi**

No	Fitur
----	-------

## Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking

1	<i>Login dan Logout</i>
2	Membuat atau mengisi <i>Speaks</i>
3	Memberikan komentar pada <i>Speaks</i> pengguna lain
4	<i>Agree dan Disagree</i> pada <i>Speaks</i>
5	<i>Profile dan Update Profile</i>
6	<i>Searching Talks</i>
7	<i>Filtering Talks</i>
8	<i>Sorting</i>
9	<i>Notification</i>

Setelah penulis menentukan fitur untuk dievaluasi kemudian dilakukan proses pengujian. Proses pengujian dilakukan secara daring melalui Google Meet, dengan melibatkan 3 responden dan masing-masing responden diberikan tautan ke Figma untuk mencoba prototype yang telah dirancang. Setelah itu, responden diminta untuk melakukan evaluasi dan memberikan severity ratings terhadap kegunaan fitur yang diuji. berikut merupakan ketentuan severity ratings:

**Tabel 3. Severity Ratings**

Skala	Keterangan
0	Tidak menjadi masalah.
1	Tidak perlu diperbaiki, kecuali tersedia waktu tambahan.
2	Minor usability problem. Perlu diperbaiki dengan prioritas rendah.

3	Major usability problem. Sangat perlu diperbaiki dengan prioritas tinggi.
4	Usability catastrophe. Masalah yang sangat besar, perlu penanganan dengan prioritas paling tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Empathize

Berdasarkan temuan dari wawancara yang telah dilakukan dengan mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa terdapat pandangan mendalam dari sudut pandang pengguna mengenai kebutuhan, dan harapan mereka terhadap layanan keluhan dan aspirasi mahasiswa. Analisis ini penting untuk merancang website yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif serta meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan keluhan dan aspirasi.

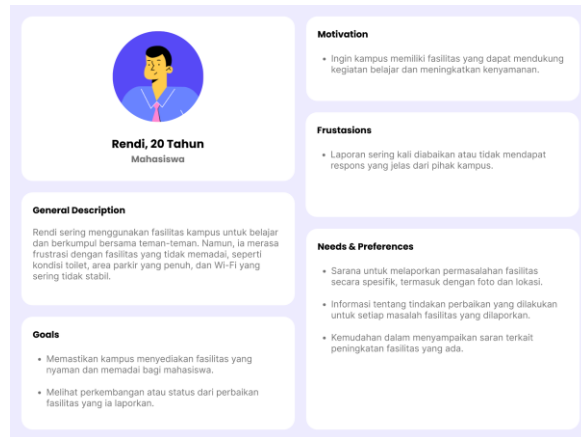


Gambar 3 Hasil Wawancara Penelitian

### Define

Pada tahapan *define*, permasalahan yang ditemukan pada tahap *empathize* diperkecil dan dilakukan penyelesaian terhadap permasalahannya. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dibuatlah *user persona* untuk mewakili pengguna ideal dari website *OpinioNest*. Selanjutnya, *affinity diagram* disusun untuk mengidentifikasi inti permasalahan yang dihadapi oleh persona tersebut. Berikut merupakan hasil *user persona* dan *affinity diagram*

# Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking



Gambar 4 User Persona

Tabel 3 Affinity Diagram

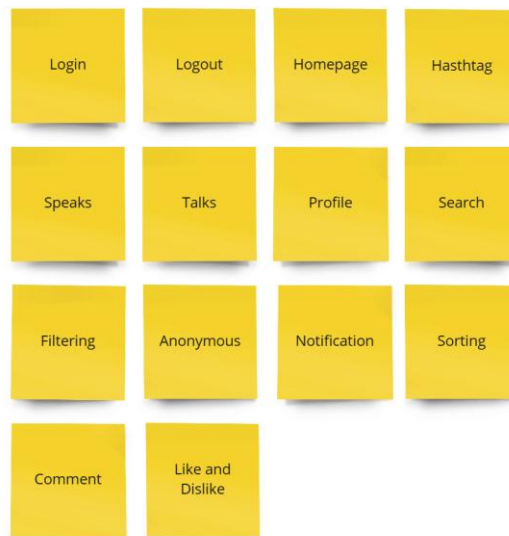
No	Affinity Diagram	Notes
1	Aktivitas di kampus	<p>saat jeda kelas mahasiswa sering nongkrong di kantin, mengerjakan tugas, atau beribadah.</p> <p>Banyak yang langsung pulang setelah kelas, terutama jika tidak ada aktivitas tambahan di kampus</p>
2	Masalah fasilitas kampus	<p>"toilet shower-nya kecil seperti kekurangan air"</p> <p>Kapasitas kantin tidak selalu mencukupi, ramai, sempit, panas</p> <p>ruang istirahat nyaman kurang tersedia, terutama bagi mahasiswa yang harus menunggu lama.</p> <p>Fasilitas seperti toilet dan kantin kurang memadai</p> <p>menu-menu di kantin monoton, mengantrinya juga lama</p> <p>area parkir terbatas, terutama pada jam sibuk</p> <p>area parkir jauh dibawah standar, tidak layak untuk parkir</p> <p>jalan masuk kampus tidak layak</p> <p>Kenyamanan di kampus masih kurang mendukung mahasiswa untuk berlama-lama di kampus</p>

3	Jadwal dan pengajaran	<p>jadwal kelas sering berubah mendadak</p> <p>Ketidakpuasan terhadap sistem pengisian KRS manual yang rumit.</p>	<p>mahasiswa jadi kesulitan merencanakan waktu terhadap perubahan jadwal mendadak</p>	<p>beberapa dosen sering banget terlambat</p>	<p>perkuliahan jadi tidak efektif dan efisien</p>
4	Sistem umpan balik	<p>Kritik dan saran sering tidak ditindaklanjuti dengan baik.</p> <p>banyak mahasiswa malas memberikan lagi kritik dan saran</p>	<p>Mahasiswa merasa kurang mendapat transparansi mengenai progres atau respon atas masukan yang diberikan.</p> <p>Isi cepet aja karena terlalu monoton dan juga ingin cepat lihat ip</p>	<p>seringkali tidak mendapat tanggapan</p>	<p>tidak ada perubahan signifikan walaupun sudah menyampaikan kritik dan saran</p>
5	Kendaraan	<p>Sulitnya menggunakan transportasi umum ke kampus</p>	<p>misalnya, bus atau angkot yang tidak tepat waktu</p>	<p>mahalnya biaya transport</p>	<p>jarak halte yang tidak memadai.</p>
6	Fasilitas pembelajaran dan IT	<p>Kendala akses e-learning, minimnya informasi ruang kelas</p>	<p>sulitnya menemukan informasi dukungan teknis</p>	<p>Kadang mahasiswa kesulitan mengakses fasilitas IT atau e-learning yang sering error</p>	

### 3.3 Ideate

Pada tahap *ideate*, masalah yang telah diidentifikasi dan dirumuskan berdasarkan *user persona* serta dipersempit melalui *affinity diagram* memudahkan penulis dalam menghasilkan ide solusi yang lebih tepat. Berikut merupakan hasil dari proses ideate:

# Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking



Gambar 5 *Solution Idea*

## Prototype

Pada tahap ini, penulis mengembangkan versi awal dari solusi yang telah diidentifikasi sebelumnya. Tahap ini bertujuan untuk menghasilkan representasi fisik atau digital dari konsep yang telah dirumuskan selama fase *ideate*. Prototipe dibagi menjadi dua kategori, yaitu *Low-Fidelity* dan *High-Fidelity*.

## Low Fidelity

*Low fidelity* melibatkan proses perancangan representasi awal dari solusi yang berfokus pada fungsi dan struktur dasar, tanpa memperhatikan detail visual. Berikut langkah-langkah dalam *low fidelity*:

### User Flow

*User flow* menggambarkan urutan tindakan yang diambil oleh pengguna saat berinteraksi dengan sebuah website. Berikut merupakan hasil *user flow login* dan *Speaks Page* yang telah dibuat:



Gambar 6 *User Flow Login*



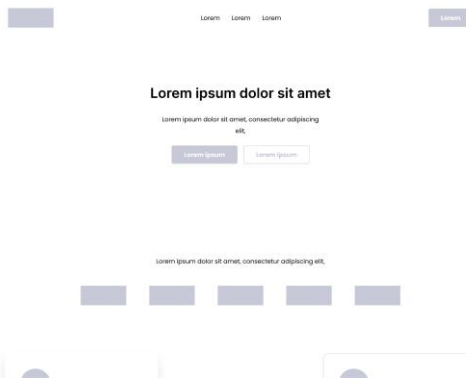
Gambar 7 *User Flow Speaks Page and Filling Form*

## Wireframe

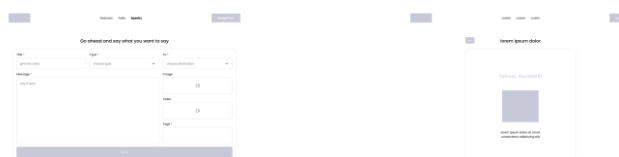
*Wireframe* adalah sketsa awal desain yang menampilkan tata letak elemen-elemen utama tanpa menyertakan detail visual atau fungsional. *Wireframe* dibuat berdasarkan *user flow* untuk menggambarkan bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan website secara bertahap. Berikut ini adalah hasil dari *wireframe* yang telah dibuat:



**Gambar 8 Login Page**



**Gambar 9 Homepage**



**Gambar 10 Speaks Page and Success Page**



**Gambar 11 Talks Page and Talks Page Detail**

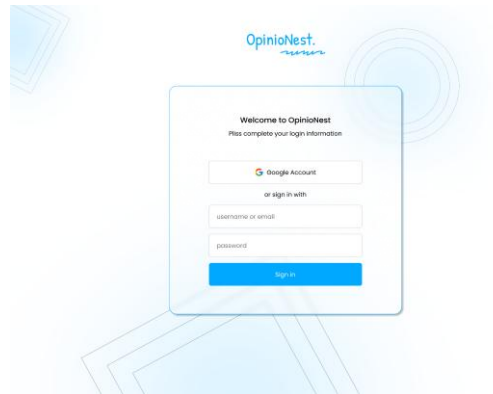
# Perancangan UI/UX Website *OpinioNest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking



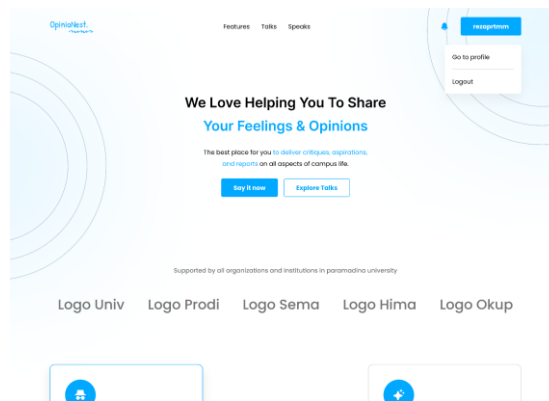
Gambar 12 Profile Page and Update Profile

## 3.4.2 High Fidelity

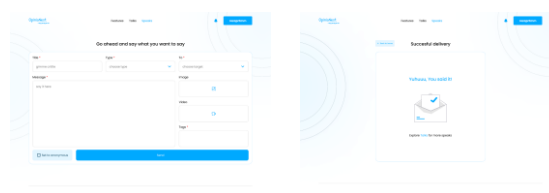
Pada tahap ini, *prototype* dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas tentang tampilan dan fungsi dari produk akhir, serta untuk mendapatkan umpan balik yang mendalam dari pengguna mengenai desain yang lebih detail.



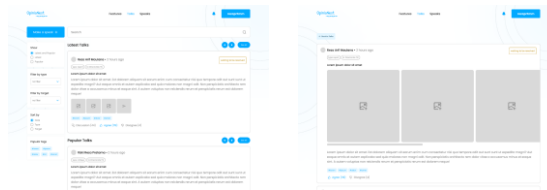
Gambar 13 Login Page



Gambar 14 Homepage



**Gambar 15 Speaks Page and Success Page**



**Gambar 16 Talks Page and Talks Page Detail**



**Gambar 17 Profile and Update Profile**

**Test**

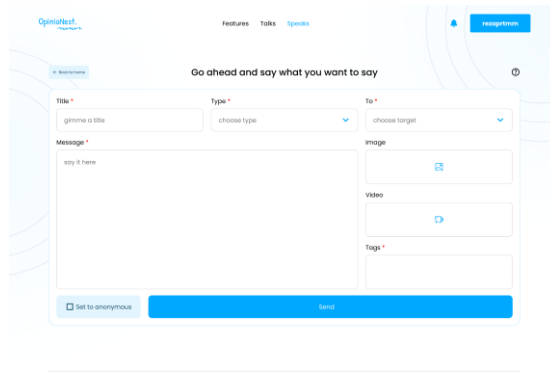
Setelah *prototype* dibuat, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian. Hasil pengujian kemudian dianalisis berdasarkan kategori keberhasilan untuk menilai seberapa efektif website dalam memenuhi prinsip-prinsip *usability*. Berikut ini adalah hasil evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*:

**Tabel 4 Hasil Heuristic**

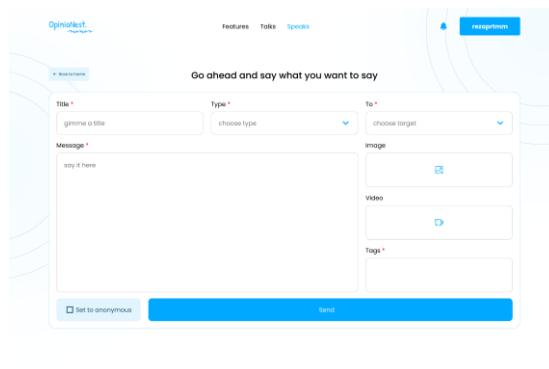
No	Problem	Responden	Heuristic	Severity Ratings
1	Tidak munculnya saran tag saat pengisian <i>Speaks</i>	1	6	2
2	Kesalahan kata pada page Success setelah mengisi <i>Speaks</i>	2	2	2
3	Status <i>resolved</i> yang tidak terlihat pada saat responden mengubah status <i>Speaks</i>	2	1	3
4	Pada page <i>Speaks</i> tidak ada tombol <i>Back Home</i>	3	3	3
5	Tidak ada tutorial mengisi <i>Speaks</i>	3	10	3

Setelah responden memberikan evaluasi dan severity ratings, penulis melakukan perbaikan dengan mengikuti urutan severity ratings dari yang tertinggi hingga terendah, karena rating yang lebih tinggi memiliki prioritas lebih besar. Hasil perbaikan tampilan yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat pada Gambar 4.18 hingga Gambar 4.22.

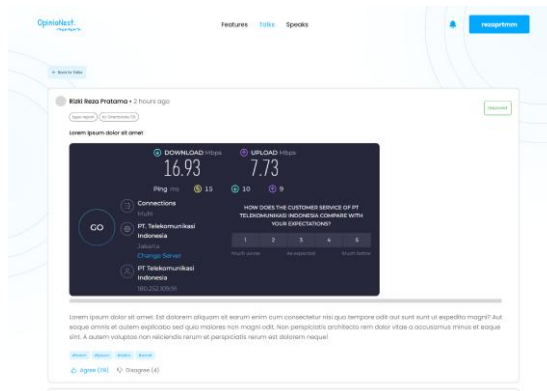
# Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking



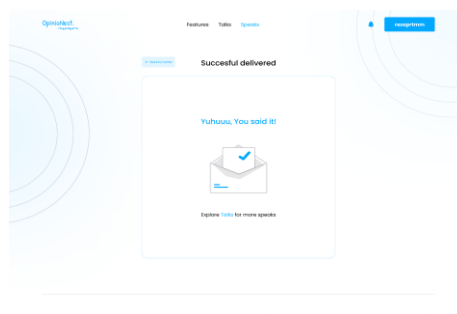
**Gambar 18** Bantuan pada Speaks



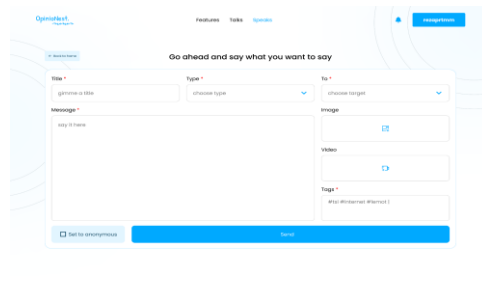
**Gambar 19** Button Back Home Speaks



**Gambar 20** Status Solved



### Gambar 21 Perbaikan kata Pada Page Success



### Gambar 22 Saran Tag

## KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh rangkaian dan tahapan pelaksanaan penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian ini berhasil merancang UI/UX yang memberikan interaksi yang sesuai dengan kebutuhan dalam sistem layanan keluhan dan aspirasi mahasiswa. Keberhasilan ini dibuktikan melalui hasil evaluasi heuristik (*heuristic evaluation*) yang diikuti dengan perbaikan, menunjukkan bahwa antarmuka yang dirancang memenuhi prinsip-prinsip kegunaan (*usability principles*), seperti kemudahan navigasi, konsistensi, dan dukungan untuk kesalahan pengguna. Dengan demikian, sistem layanan ini dapat dijadikan dasar untuk implementasi solusi nyata dalam mendukung pengelolaan keluhan aspirasi mahasiswa di Universitas Paramadina.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Nur Aeni, "Laporan Akademik Tahun 2024," Universitas Paramadina, Universitas Paramadina, Nov. 2024.
- [2] Universitas Paramadina, "Rencana Induk Kampus Universitas Paramadina Periode 2021-2045." Universitas Paramadina, Aug. 26, 2020.
- [3] N. A. Mustapha, K. Jamil, S. A. H. Alshaari, and S. Nordin, "FACTORS AFFECTING STUDENTS SATISFACTION OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION SERVICES," *Quantum J. Soc. Sci. Humanit.*, vol. 2, no. 4, pp. 99–111, Jul. 2021, doi: 10.55197/qjssh.v2i4.88.
- [4] U. Kalim, P. Q. B. Tran, S. Bibi, and L. Khamphouvong, "Impact of Academic and Non-Academic Service Quality on International Students Satisfaction in Chinese Universities," *J. Educ. Learn.*, vol. 11, no. 6, p. 86, Sep. 2022, doi: 10.5539/jel.v11n6p86.
- [5] R. Abada, S. Bentahar, and H. Ramdaniar, "STUDENT PERSPECTIVE AS AGENT OF CHANGE THROUGH EDUCATION," *J. EDUSCIENCE*, vol. 10, no. 2, pp. 643–648, Aug. 2023, doi: 10.36987/jes.v10i2.4717.
- [6] Z. F. Mohamad, M. Z. Mamat, and M. F. Muhamad Noor, "Students as change agents for campus sustainability in Malaysian universities," *Int. J. Sustain. High. Educ.*, vol. 22, no. 2, pp. 404–422, Jan. 2021, doi: 10.1108/IJSHE-06-2020-0224.
- [7] Y. S. Nugroho, Munoto, I. Basuki, E. Ismayati, and A. Paleologoudias, "Future Educational Aspirations of Electrical Engineering Students," in *2021 Fourth International Conference on Vocational Education and Electrical Engineering (ICVEE)*, Surabaya, Indonesia: IEEE, Oct. 2021, pp. 1–6. doi: 10.1109/ICVEE54186.2021.9649718.
- [8] L. Lin, Z. Huang, B. Othman, and Y. Luo, "Let's make it better: An updated model interpreting international student satisfaction in China based on PLS-SEM approach," *PLOS ONE*, vol. 15, no. 7, p. e0233546, Jul. 2020, doi: 10.1371/journal.pone.0233546.

# Perancangan UI/UX Website *Opinionest* Universitas Paramadina Dengan Metode Design Thinking

- [9] B. Kumar *et al.*, “Reimagining the Rheumatology Fellowship Interview: Using Participatory Design-Thinking Process to Create a More Applicant-Centered Experience,” *ACR Open Rheumatol.*, vol. 5, no. 11, pp. 600–608, Nov. 2023, doi: 10.1002/acr2.11606.
- [10] T. Brown, *Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for Business and Society*, 1st ed. New York, NY, USA: Harper Business, 2009.
- [11] A. Buhl *et al.*, “Design thinking for sustainability: Why and how design thinking can foster sustainability-oriented innovation development,” *J. Clean. Prod.*, vol. 231, pp. 1248–1257, Sep. 2019, doi: 10.1016/j.jclepro.2019.05.259.
- [12] B. A. Burhan and U. A. Faruq, “Perancangan UI/UX Design Website Perpustakaan SMPI ASA Bekasi Menggunakan Metode Design Thinking,” 2024.
- [13] A. Ronny Julians, E. Sedyono, and H. Hendry, “PERANCANGAN UI/UX APLIKASI FORUM DISKUSI INFORMATIKA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING,” *J. Mnemon.*, vol. 6, no. 1, pp. 20–27, May 2023, doi: 10.36040/mnemonic.v6i1.5826.
- [14] A. R. Yusri, I. F. Hanif, M. D. Al-farel, N. Zaandami, and M. Yasin, “Perancangan Desain UI/UX Berbasis Scan Barcode Dengan Metode Design Thinking Untuk Pemesanan Makanan,” vol. 5, no. 2, 2024.
- [15] H. R. Sitorus, A. Ibrahim, Y. Utama, and H. Novianti, “Perancangan Prototype UI/UX Website Softcoffee Dengan Penerapan Metode Design Thinking”.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)