

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan era globalisasi yang mempengaruhi pertumbuhan teknologi didunia khususnya di Indonesia. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang Teknologi Informasi, PT Telkom Indonesia terus berupaya untuk memperbaiki jasa dan layanan agar sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan Visi utama Telkom yaitu menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

Telkom terus berupaya dalam bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, yang mana TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*Customer-oriented*) yang membuat perusahaan menjadi *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi terhadap perubahan yang berlangsung sangat cepat di industri telekomunikasi. Telkom menghadirkan produk, layanan, serta solusi dengan menawarkan *digital connectivity*, *digital platform*, dan *digital services* kepada pelanggan para pelaku usaha (*enterprise*), pemerintah (*government*), dan UMKM (bisnis).

*Government Solution* merupakan unit yang memberikan solusi kepada pelanggan *government* di divisi *Solution, Delivery & Assurance* memiliki tantangan internal yang mana proses untuk memonitoring *project* masih manual yaitu menggunakan google sheet yang dibuat oleh masing-masing sub unit sehingga tidak dapat dimonitor secara *sentralized* dan *real time*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan *design thinking* yang melalui tahapan *emphatize*, *define*, *ideation*, *prototype* dan *testing*. Pada tahap *emphatize* dilakukan wawancara *semi-structured* atau *indepth interview* yang dilakukan kepada 8 orang yang terlibat dalam proses pemenuhan solusi yang terdiri dari *senior manager*, *manager*, *officer solution administration*, dan *officer solution design*. Kemudian dipetakan kedalam *emphaty map* dan *user persona* untuk menggali permasalahan yang timbul di unit Govsol.

Pada tahap *define*, beberapa permasalahan yang ada dibuat *point of view* dan pertanyaan *how might we* kemudian dilakukan prioritas dengan menggunakan *impact effort matrix*. Tahapan selanjutnya, peneliti menggunakan *brainstorming* untuk menggali ide-ide yang dapat memecahkan permasalahan utama melalui proses *ideate*.

Penelitian ini menghasilkan *medium fidelity prototype* dengan menggunakan figma berupa 3 fitur utama yaitu *project activity*, *data project*, dan *solution performance*. Prototipe yang dihasilkan dilakukan pengujian *usability testing* dengan *maze* dengan membagi menjadi 4 tugas yaitu update detail solution dengan hasil *usability score* 69%, tugas membuat project baru dengan hasil *usability score* 72,8%, tugas approval data project dengan hasil *usability score* 52,5%, dan tugas *solution performance* dengan hasil *usability score* 66,5%. Narasumber memberikan masukan langsung positif mengenai protipe yang telah dibuat.

Kata kunci: *design thinking*, *government*, *project*