ABSTRAK

Tingginya angka kekerasan terhadap perempuan dan anak di Indonesia, termasuk di Kota Bandung, menjadi masalah serius yang membutuhkan penanganan sistematis. Pada tahun 2022, tercatat 38.822 kasus kekerasan fisik dan pelecehan, meningkat dari 28.091 kasus pada tahun sebelumnya, namun hanya 22,98% korban yang melaporkan kejadian tersebut, dan hanya 24,04% yang mendapatkan pendampingan hukum. Hal ini menunjukkan masih rendahnya partisipasi korban dalam melapor akibat stigma sosial, rasa takut, dan akses pelaporan yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *User Interface* dan *User Experience* untuk website layanan pengaduan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bandung menggunakan pendekatan *Design Thinking* melalui lima tahap: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi agar dapat menghasilkan analisa seperti *user persona*, *customer journey map*, dan prototipe. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Usability Testing* dan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Pada *finding and recommendation* bagian iterasi desain memiliki beberapa masukan, meskipun begitu hasil pengujian *System Usability Scale* menunjukkan bahwa rata-rata skor dari pengguna klien adalah 83 (kategori B – Excellent), sedangkan dari staf adalah 77 (kategori C – Good), dimana keduanya termasuk dalam tingkat penerimaan “acceptable”. Rancangan sistem ini diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan kenyamanan pelaporan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam melaporkan kasus kekerasan secara digital.

Kata kunci: *Design Thinking*, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, *User Experience*, *User Interface*, Website Pengaduan.