

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pelayanan masyarakat berbasis digital di Desa Limapoccoe menggunakan pendekatan metode *Design Thinking* dan *Low-code Prototyping*. Permasalahan yang ditemukan adalah kesulitan dalam proses pengajuan surat, pengaduan masyarakat, keterbatasan informasi yang tersebar, dan sistem manajemen data yang masih manual. Desain antarmuka (UI/UX) yang dikembangkan berfokus pada penyederhanaan proses administratif dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan pengalaman pengguna dengan baik bagi masyarakat maupun pemerintah desa. Dengan menggunakan metode penelitian *Design Thinking* yang terdiri dari 5 tahapan: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Melalui wawancara dengan masyarakat dan perangkat desa didapatkan kebutuhan serta permasalahan pengguna, dapat diidentifikasi dan dijadikan dasar perancangan solusi. Hasil *prototyping* menggunakan platform *Low-code (Framer)* menghasilkan desain untuk pengajuan surat dan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat secara online. Pengujian sistem menggunakan *Sistem Usability Scale* menunjukkan hasil yang baik dengan skor 90 pada masyarakat dan 86 pada pemerintah desa, yang berarti desain ini memenuhi standar usability.

Kata Kunci: UI/UX Design, Design thinking, Low-code prototyping, sistem pelayanan masyarakat, sistem usability scale