

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussalaam, F., Anggieta Saputra, S. (2018). Perancangan Sistem Informasi *Complaint Management* Dengan Metode RAD Menggunakan *Framework* Laravel. *Jurnal E-KOMTEK (Elektro-Komputer-Teknik)*, 2(2), (54-68). <https://doi.org/10.37339/e-komtek.v2i2.94>
- Adnan, M., Indah Rokhmawati, R., Pradana, F. (2017). Pengembangan Sistem Informasi *E-Complaint* (Studi Kasus GraPARI Telkomsel Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(12), (1589 - 1598).
- Aldis, R. T, Arofi, A. (2022). Penerapan Metode Prototyping pada Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Berbasis Website. *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)*. 9(2), (373-379). <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.3963>
- Amin El Luthfi, M. (2021). Analisis Usability Pada Aplikasi Edulogy Menggunakan System Usability Scale (SUS) Studi Kasus Di SMA Negeri 5 Kota Jambi.
- An Introduction to Design Thinking PROCESS GUIDE. (2019). *d-school.stanford.edu*. Diakses dari [https://www.academia.edu/42771268/An\\_Introduction\\_to\\_Design\\_Thinking\\_PROCESS\\_GUIDE](https://www.academia.edu/42771268/An_Introduction_to_Design_Thinking_PROCESS_GUIDE)
- Arifin, Y. (2016). Pengenalan Tentang Persona. Diakses dari <https://socs.binus.ac.id/2016/12/28/pengenalan-tentang-persona/>
- Brace, I. (2004). Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research. Kogan Page.
- Chebnyak, M. (2019). Design Thinking Process Overview. Diakses dari <https://m-cheba.medium.com/design-thinking-process-overview-7d13c607c0dc>
- Cholil, W., Andryani, R., Yupika, E. (2018). Sistem Informasi Layanan Komplain (*HelpDesk*) Mahasiswa terhadap Dosen Berbasis Android (Studi Kasus: Universitas Bina Darma). *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 23(2). <https://doi.org/10.35760/ik.2018.v23i2.2354>
- Chusnan Widodo, A., & Gustri Wahyuni, E. (2021). *Penerapan Metode Pendekatan Design Thinking dalam Rancangan Ide Bisnis Kalografi*.
- Departemen Ilmu Hubungan International. (2016). *Mekanisme Penanganan Keluhan*. UGM. Yogyakarta
- Design Thinking Defined. (2018). *Designthinking.ideo*. Diakses dari <https://designthinking.ideo.com/>

- Eka Pertiwi, D. (2019). Skripsi. Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pada Manajemen Aset Berbasis Web (Studi Kasus di SMK Negeri 2 Kota Magelang). Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: A Review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65–74. <https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- Erina, R. (2020, May 06). Whistleblower Yang Dipecat Balas Laporkan Trump Ke Kantor Penasihat Khusus AS. Retrieved from Kantor Berita Politik: [https://dunia.rmol.id/read/2020/05/06/433\\_568/whistleblower-yang-dipecat-balaslaporkan-trump-ke-kantor-penasihatkhusus-as](https://dunia.rmol.id/read/2020/05/06/433_568/whistleblower-yang-dipecat-balaslaporkan-trump-ke-kantor-penasihatkhusus-as)
- Febriyanti, D. E., & Mukarromah, N. (2020). *Perancangan Sistem Informasi Aplikasi Petir (Pengaduan, Kritik Dan Saran) Mahasiswa Berbasis Digital Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muria Kudus*. 1(1), 36–46. <http://journal.UMK.ac.id/index.php/jointech>
- Gibbons, S. (2021). 5 Prioritization Methods in UX Roadmapping. Diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/prioritization-methods/>
- Gordon, K. (2021). Visual Hierarchy in UX: Definition. Diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/visual-hierarchy-ux-definition/>
- Gremillion, B., Cao, J., & Kamil. (2015). *Tactical UI Design Patterns*. UXPin Press.
- Hartina, I., Nurmalasari, Hidayat, T. (2022). Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan UI/UX Pada Fitur *Report Helpdesk Ticketing* Sistem. *Jurnal INTI NUSA MANDIRI*, 17(1).
- Herawati, N.A. (2021). Skripsi. Perancangan User Interface Website Sistem Pengelolaan Kurikulum Universitas Negeri Jakarta Dengan Pendekatan User Experience. Pendidikan Teknik Informatika & Komputer. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Jakarta.
- Hidayat, R., Mauluda, A., Misriati, T., Aryanti, R., Bina, U., & Informatika, S. (2023). Perancangan User Interface Pada Aplikasi Pencari Kost Dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 9(1), 83–88. <https://doi.org/10.31294/jtk.v4i2>
- Icta, A.N. (2023). Skripsi. Perancangan UI/UX Kerjatim Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: PT. Media Kreasi Abadi). Ilmu Komputer. Fakultas Teknik. Universitas Bumigora Mataram.
- Indonesia. 2013. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191. Jakarta. Diakses tanggal 26 Januari 2023 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>

- Kesuma, D. P. (2021). *Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ* (Vol. 8, Issue 3). <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Lathifah, W.A. (2022). Skripsi. Perancangan Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Dari Sivitas Akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malam Berdasarkan ISO 10002. Teknik Informatika. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2017). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Lazuardi, M. L., & Sukoco, I. (2019). Design Thinking David Kelley & Tim Brown: Otak Dibalik Penciptaan Aplikasi Gojek. *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.35138/organum.v2i1.51>
- Lusi. (2018). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Baju Wanita Berbasis Web Pada Dlolshop[Skripsi]. Batam: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer (Stmik) Gici.
- M Abdush Shidqi Mubarrok. (n.d.). *Perancangan Ui/Ux Sistem Pemesanan Vaksin Secara Online Dengan Menggunakan Metode Design Thinking (Projek Msib Di Alterra Academy) Laporan Akhir Digunakan Sebagai Syarat Maju Ujian Diploma III Oleh: M Abdush Shidqi Mubarrok (1931710090) PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA*.
- Mahfunda, R. (2019). Apa itu Design Thinking?. Diakses dari <https://medium.com/design-jam-indonesia/apa-itu-design-thinking-63c8416c9dd0>
- Mkrtchyan, R. (2018). Wireframe, Mockup, Prototype: What is What? Diakses dari <https://uxplanet.org/wireframe-mockup-prototype-what-is-what-8cf2966e5a8b>
- Moreno, L. (2019). Fundamentals of hierarchy in user interface design (UI). Diakses dari <https://medium.com/swlh/fundamentals-of-hierarchy-in-interface-design-ui-ba8e3017dceb>
- Müller, C. (2018). *Handbook of Design Thinking: Tips & Tools for How to Design Thinking*. <https://www.researchgate.net/publication/32931064>
- Mursalim, S.W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things* (D. Norman, Ed.). Basic Books.

- Nugroho, A. (2018). Perancangan Sistem Informasi E-Complaint Dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Teknik Informatika*, 6(2), 95-100.
- Nur, Y., Pratiwi, A., Aurelly Putri, M., & Firmansyah, M. (2022). Perancangan Antarmuka Sistem Informasi Smart Classroom Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Desain Komunikasi Visual*, 7(1).
- Pattinson, R. (2013). *Basics Of Ui/Ux Design And Fundamentals*.
- Prawiro, R. (2017). Perancangan Sistem E-Complaint Management Berbasis Web pada PT ABC. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 3(2), 1-10.
- Priambodo, B. (2019). Desain Proses #2 — Define. Diakses dari <https://medium.com/belajar-desain/desain-proses-2-define-93404a230ea2>
- Puspitasari, A.R. (2022). Skripsi. Analisis Usability Pada Learning Management System Universitas Negeri Jakarta Menggunakan Metode System Usability Scale. Pendidikan Teknik Informatika & Komputer. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Jakarta.
- Satyasmoko, A., & Sawarjuwono, T. (2021). Sistem Whistleblowing dalam Penanganan Kasus Penyelewengan Etika. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 416. <https://doi.org/10.29040/jap.v22i1.1787>
- Setiawan, R. (2017). *Sistem Informasi Notifikasi Layanan Komplain Berbasis Android (Studi Kasus Program Studi Sistem Informasi UIN Raden Fatah Palembang)* [Skripsi]. Palembang: Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Saleh Palembang.
- Sharfina, Z., & Santoso, H. (2016). An Indonesian adaptation of the System Usability Scale (SUS). *International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems*, 145-148. <https://doi.org/10.1109/ICACISIS.2016.7872776>
- Sianturi, R. Design Thinking Stage 2: Define. Diakses dari <https://riyanthisianturi.com/design-thinking-stage-2-define/>
- Surachman, C. S., Riyan Andriyanto, M., Rahmawati, C., & Sukmasetya, P. (2022). Implementasi Metode Design Thinking Pada Perancangan UI/UX Design Aplikasi Dagang.in. *Jurnal Ilmu Teknologi Informasi dan Telekomunikasi*, 12(2).
- Rojiyyah, U. (2021). Skripsi. Perancangan User Interface dan User Experience pada Video Conference Jitsi Meet menggunakan ReactJS. Departemen Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Hasanuddin.
- Ulrich, K. T., Eppinger, S. D., & Yang, M. C. (2020). *Seventh Edition Product design and development*.

- Wibowo, A. (2019). Analisis dan Perancangan Sistem E-Complaint Management Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*, 4(1), 1-10.
- Wibowo, S.W., Az-zahra, H.M., Bachtiar, F.A. (2018). Evaluasi dan Rekomendasi Tampilan Website *E-Complaint* Universitas Brawijaya Pada Perangkat Bergerak Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12)
- Widodo, A.C., Wahyuni, E.G. (2021). Penerapan Metode Pendekatan Design Thinking dalam Rancangan Ide Bisnis Kalografi. *Jurnal AUTOMATA (Ajang Unjuk Tugas Akhir oleh Mahasiswa Informatika)*, 2(2)
- Woolery, E. (2017). *Design Thinking Handbook*. Diakses dari <https://www.designbetter.co/design-thinking>
- Dam, R.F. (2022). The 5 Stages in the Design Thinking Process. Diakses dari <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>
- Yunus, Ahmad Iqbal. (2018). Perancangan Desain User Interface dan User Experience Pada Aplikasi SIAKAD dengan Menggunakan Metode User Centered Design Pada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Surabaya: Fakultas Teknologi dan Informatika, Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya.
- Yurindra, Sarwindah, Irawan. D. (2021). Rancangan Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kantor Desa Berbasis Android. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)*, 10(3), <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v10i3.1295>
- Zieba, K., Stryjewski, K., & Ellis, M. (2015). Color Theory in Web UI Design: A Practical Approach to the Principles. UXPin.