

## **Penerapan Metode *Design Thinking* dalam Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Hukum Berbasis *Mobile***

**Salsabiyla Alya Shafa<sup>1\*</sup>, Achmad Muchayan<sup>2</sup>**

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Narotama, Surabaya, Indonesia

\*e-mail *Corresponding Author*: salsabyalaalya@gmail.com

### **Abstract**

*Indonesia is a country based on law, presumably all aspects in the territory of the Republic of Indonesia have been applied fairly and evenly. The number of legal cases is increasing, especially in the city of Surabaya, and the lack of public knowledge about legal complaints so that a legal aid institution is needed that can serve digitalized complaints in order to cover people from all walks of life. Therefore, a mobile-based application design was made to facilitate the process of complaints by the community to legal institutions. The method used in this research is using design thinking and for usability testing using the system usability scale method by distributing questionnaires. The results obtained show that application users feel comfortable from the features that have been developed. This score is included in the "acceptable" classification according to the Bangor standard, which means that the application design can be accepted by the community.*

**Keyword:** *Design; Design Thinking; System Usability Scale; Legal Services*

### **Abstrak**

Indonesia merupakan negara yang berlandaskan hukum, kiranya segala aspek dalam wilayah NKRI ini telah berlaku secara adil dan merata. Angka kasus hukum yang kian lama kian meningkat khususnya di Kota Surabaya, serta minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pengaduan hukum sehingga dibutuhkan sebuah lembaga bantuan hukum yang dapat melayani pengaduan yang terdigitalisasi agar dapat mencakup masyarakat dari semua kalangan. Oleh karena itu dibuatlah sebuah rancangan aplikasi berbasis *mobile* untuk dapat memudahkan proses pengaduan oleh masyarakat ke lembaga hukum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan design thinking dan untuk uji usability menggunakan metode *System Usability Scale* dengan menyebar kuesioner. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasakan kenyamanan dari fitur-fitur yang telah dikembangkan. Dibuktikan dengan uji *usability* menggunakan *System Usability Scale* menunjukkan skor 80. Skor ini termasuk dalam klasifikasi "acceptable" menurut standar Bangor, yang berarti rancangan aplikasi dapat diterima oleh masyarakat.

**Kata kunci:** *Perancangan; Design Thinking; System Usability Scale; Layanan Hukum*

### **1. Pendahuluan**

Hukum sebagai aturan yang menjaga ketertiban sosial, berlaku bagi semua masyarakat dan disertai sanksi bagi tiap pelanggarnya [1]. Prinsip keadilan dan kesetaraan penting dalam sistem hukum suatu negara. Di Surabaya, lonjakan kriminalitas mencapai 2323 kasus pada September 2023 [2], menekankan pentingnya penegakan hukum demi terciptanya keamanan publik. Penyelenggara peradilan yang efektif dan efisien dapat mewujudkan keadilan, manfaat, dan rasa keamanan hukum bagi masyarakat [3]. Namun dalam praktiknya, kompleksitas bahasa hukum sering membingungkan masyarakat. Oleh karena itu, kehadiran lembaga seperti LBH Legundi Surabaya sangat berarti dalam menyediakan pemahaman hukum kepada masyarakat, mendorong kesadaran hukum yang lebih luas untuk menciptakan lingkungan yang lebih adil dan teratur.

LBH Legundi Surabaya membantu masyarakat yang membutuhkan layanan hukum. Saat ini, layanan yang disediakan seperti konsultasi masih dilakukan secara manual, di mana masyarakat harus datang langsung ke kantor LBH. Hal ini menimbulkan kendala seperti

lamanya waktu pembuatan dokumen dan kebutuhan klien untuk membuat janji terlebih dahulu. Oleh karena itu, LBH Legundi Surabaya perlu mempertimbangkan untuk beralih ke sistem digital untuk pelayanannya. Sistem digital mampu meminimalisir kendala tersebut serta memberikan akses mudah bagi klien dan meminimalisir pemborosan waktu dan biaya. Dengan demikian, LBH Legundi Surabaya dapat meningkatkan kualitas layanannya dan membantu masyarakat dengan lebih efektif.

Oleh karena itu, muncullah gagasan untuk melakukan digitalisasi dengan membuat aplikasi konsultasi dan layanan pengaduan hukum berbasis mobile. Dengan dilakukannya digitalisasi ini, tentu akan mempermudah masyarakat dan juga pengacara dalam melakukan konsultasi dan efisiensi penyelesaian kasus hukum. Penerapan teknologi berbasis *mobile* dalam layanan hukum memiliki potensi untuk memperluas jangkauan keadilan. Potensi ini terwujud dalam peningkatan efisiensi layanan oleh pengacara [4]. Selain itu, dengan adanya penggunaan layanan hukum berbasis mobile ini masyarakat juga dapat menambah pengetahuannya mengenai pengaduan hukum beserta proses atau alur berdasarkan kategori hukumnya.

Pengembangan rancangan aplikasi ini dilakukan dengan penyempurnaan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dari beberapa aplikasi yang telah ada seperti Perqara, Oleco, dan Laporhukum. Dilakukan dengan metode *design thinking* dalam pengolahan rancangan aplikasinya dengan tujuan untuk memastikan bahwa solusi yang dikembangkan sepenuhnya dapat mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pengguna, serta mampu mengatasi masalah dengan cara yang lebih efektif.

Dengan penerapan metode *design thinking* dalam perancangan aplikasi layanan pengaduan hukum ini, diharapkan aplikasi yang dirancang dapat meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi menjadi lebih efektif dan efisien bagi mereka yang ingin melaporkan permasalahannya. Sehingga dengan terciptanya aplikasi ini dapat bermanfaat bagi pengguna khususnya LBH Legundi Surabaya dalam merancang sebuah aplikasi berdasarkan hasil analisis dan pengujian oleh pengguna.

## 2. Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan perancangan aplikasi menggunakan metode *design thinking* telah dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Zhafir Dhihaulhaq dan Rahmat Fauzi dengan judul “Perancangan Desain Aplikasi Layanan Hukum pada Startup Halo Law Menggunakan Metode *Design Thinking* dan *Scrum*” Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif serta menggunakan tahapan *design thinking*. Hasil yang didapatkan yaitu memperoleh skor 82 dalam pengujian *usability*, hal tersebut menegaskan bahwa pengguna aplikasi menganggap fitur yang dikembangkan mudah digunakan [5].

Penelitian yang dilakukan oleh Dihin Muriyatmoko dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Konsultasi Bantuan Hukum LPKBH Al-Baihaqy Surabaya.” menggunakan tahapan penelitian studi literasi, analisa, perancangan, pengujian, hingga implementasi. Tujuan penelitian ini adalah membuka akses bagi masyarakat terhadap LPKBH Al-Baihaqy untuk mendapatkan bantuan hukum dengan mudah dan tanpa biaya yang dibangun dengan bahasa pemrograman PHP. Hasil analisa kepuasan, pengguna puas dengan sistem informasi layanan konsultasi bantuan hukum ini dengan rata-rata skor 4.43 dari 5 [6].

Penelitian oleh Alfi Julisar dengan judul “Pengembangan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Berbasis Web Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.” menggunakan metode *waterfall* dalam penelitiannya. Hasil yang didapatkan dalam pengujian pengembangan aplikasi menunjukkan sistem berfungsi optimal dan sesuai dengan ekspektasi pengguna serta mampu membantu kelancaran proses pengaduan [7].

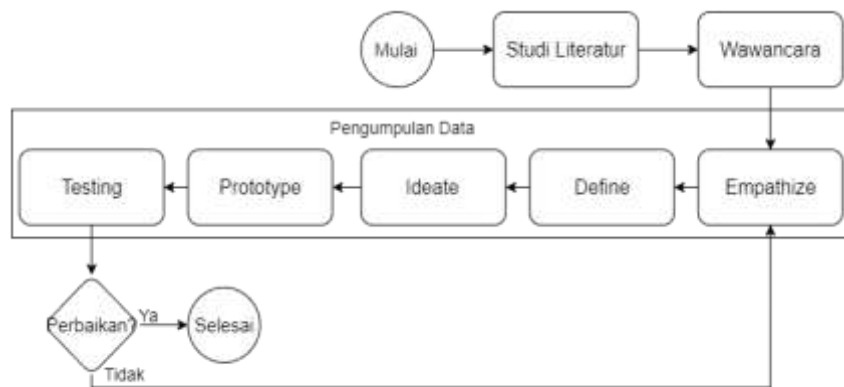
Penelitian oleh Steven Martinus dengan judul “Perancangan Aplikasi Pelayanan dan Konsultasi Hukum Berbasis Web pada Kantor Law Firm Duma & Co.” menggunakan metode *waterfall* SDLC dalam penelitiannya. Tujuan rancangan aplikasi ini adalah untuk menciptakan sebuah platform yang berisi informasi dan layanan konsultasi hukum, serta membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah hukumnya. Hasil yang didapatkan menyatakan bahwa sistem informasi dan konsultasi hukum di Kantor tersebut perlu diperbarui untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya. Sistem baru yang diusulkan diharapkan dapat membantu mengatasi kekurangan sistem yang berjalan [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Antonius Wahyu Sudrajat dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Konsultasi Hukum Berbasis Android” Dalam penelitian ini menggunakan pemodelan *Unified Modelling Language* (UML). Tujuan rancangan ini adalah untuk menciptakan platform berbasis Android yang berisi informasi dan layanan konsultasi hukum, serta membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan hukumnya [9].

Setelah mengkaji beberapa penelitian terdahulu tersebut, penulis berusaha menemukan cara terbaik dalam merancang desain aplikasi dan memilih metode yang sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dalam penelitian ini, terdapat beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan mengumpulkan berbagai referensi mengenai layanan dan lembaga hukum sehingga penulis dapat mengerucutkan dan menghasilkan ide yang terbaik. Namun, juga terdapat beberapa aspek yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini merancang user interface berdasarkan hasil analisis terhadap aplikasi yang telah ada dan telah digunakan oleh pengguna, sehingga menghasilkan aplikasi yang lebih optimal.

### 3. Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *design thinking*. *Design Thinking* digambarkan sebagai sebuah metode desain yang terstruktur dan sistematis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan mengembangkan solusi teknologi yang memenuhi kebutuhan tersebut[10].



Gambar 1 Tahapan Penelitian

#### 3.1. Studi Literatur

Studi literatur merupakan penelitian yang menggunakan informasi dari berbagai sumber, baik penelitian terdahulu, buku, artikel, maupun sumber lain untuk mendukung latar belakang dan pelaksanaan penelitian[11]. Dalam penelitian ini, studi literatur digunakan untuk mencari sumber penelitian dan landasan teori yang diperlukan, diantaranya yaitu perancangan, *user interface* dan *user experience*, *design thinking*, figma, *usability testing*, dan *system usability scale*.

#### 3.2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali informasi dari responden secara mendalam[12]. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh informasi dengan melakukan wawancara kepada praktisi hukum di Lembaga Bantuan Hukum Legundi Surabaya tentang kebutuhan digitalisasi aplikasi layanan pengaduan hukum berbasis mobil.

#### 3.3. Empathize

Fase *empathize* merupakan metode tahap awal *design thinking* yang mengorientasikan diri pada pengguna dan kebutuhan mereka[13]. Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data sekunder. Data sekunder didapatkan melalui studi literatur, wawancara, dan observasi. Hasil yang didapat dari rangkaian proses tersebut dirangkum sebagai berikut.

Tabel 1 Rangkuman Hasil Wawancara

No.	Hasil Wawancara
1.	Minimnya pemahaman dan mendapatkan informasi mengenai pengaduan hukum dan alurnya.
2.	Pengaduan hukum pada lembaga memakan banyak waktu dan biaya.
3.	Ketidaktahuan masyarakat dalam mengenai spesialisasi konsultasi hukum

**3.4. Define**

Fase define merupakan tahapan yang penting untuk dilakukan untuk mendefinisikan permasalahan dan menyelesaikan masalah, karena diharuskan untuk memahami masalah secara mendalam sebelum mengembangkan solusi [14]. Pada tahap ini dibuat sebuah *problem statement* dan *how might we* yang digunakan untuk mengatasi masalah dan menghasilkan solusi yang baru dan berguna bagi pengguna.

Dari sudut pandang pengguna, *problem statement* menggambarkan kondisi saat ini yang belum sesuai dengan harapan pengguna.

Tabel 2 Problem Statement

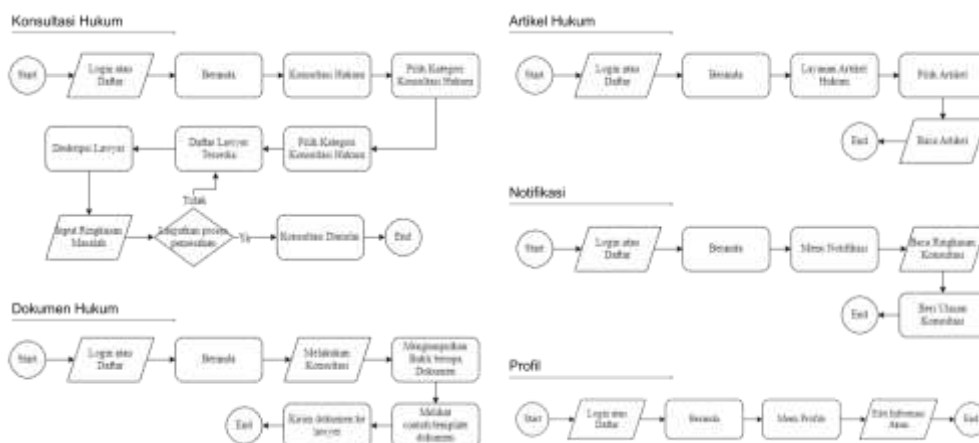
Problem Statement
Banyak masyarakat Indonesia yang masih belum mengetahui bagaimana cara menyelesaikan atau mengadukan masalah hukum, sehingga mereka mengalami kesulitan dan merasa membuat waktu jika harus mengunjungi lembaga hukum untuk berkonsultasi.

*How Might We* merupakan metode *brainstorming* yang berfokus pada solusi, bukan masalah. Metode ini dimulai dengan mengidentifikasi titik-titik kendala, kemudian pertanyaan dirumuskan ulang untuk mendorong penulis dalam memberikan solusi yang spesifik.

Tabel 3 How Might We

No.	How Might We
1.	<i>How might we</i> menyediakan layanan konsultasi hukum yang cepat dan efektif.
2.	<i>How might we</i> memberikan wawasan tentang hukum dan prosedur pengaduannya.
3.	<i>How might we</i> memberikan rekomendasi praktis berdasarkan spesialisasinya.

**3.5. Ideate**



Gambar 2 Flowchart Fitur Aplikasi

Fase *Ideate* merupakan tahap ketiga dalam metode *design thinking*. Bertujuan untuk menghasilkan ide-ide yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Ide-ide

tersebut akan diseleksi dan diuji pada tahap selanjutnya[15]. Pada tahap ini penulis mengkaji dan membandingkan beberapa fitur dari tiga aplikasi untuk mendapatkan fitur-fitur terbaik yang akan digunakan sebagai dasar perancangan aplikasi penelitian ini. Setiap fitur dalam perancangan aplikasi memiliki langkah-langkah penggunaannya sendiri, berikut merupakan *flowchart* atau representasi langkah-langkah penggunaan fitur aplikasi dalam bentuk diagram dan kemudian dihubungkan oleh garis atau panah.

### 3.6. Prototype

Fase keempat pada metode design thinking adalah *prototype*. *Prototype* merupakan tahapan yang digunakan dengan tujuan menguji ide-ide yang telah didapat pada tahap sebelumnya. Pada tahapan ini akan mewujudkan ide-ide menjadi produk atau layanan yang nyata dan dapat digunakan oleh pengguna[16]. Perancangan aplikasi ini menggunakan *software figma* untuk membuat desain *high-fidelity*. High-fidelity merupakan kerangka detail dan realistis dari suatu produk, sehingga lebih mudah untuk menguji dan memvalidasi desain dengan pengguna.

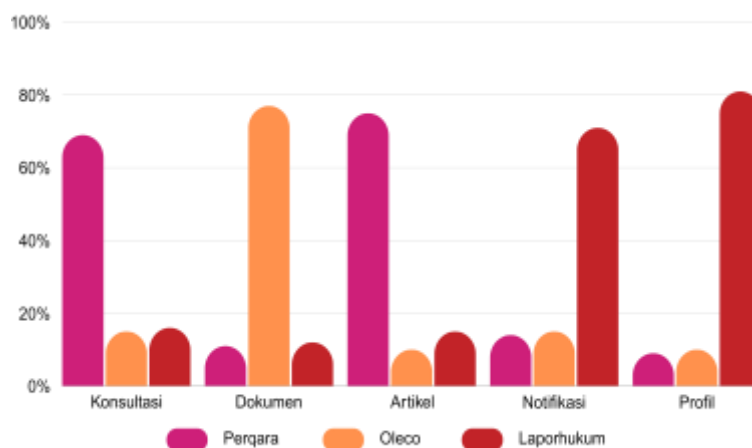
### 3.7. Testing

Pada tahap akhir ini akan dilakukan pengujian untuk menguji rancangan aplikasi dengan pengguna untuk mendapatkan masukan mengenai hal-hal yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan [17]. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale* untuk mengukur tingkat keberhasilan rancangan aplikasi. Pengujian ini dilakukan dengan menyebarkan sebuah kuesioner dengan 10 pertanyaan yang telah ada dan diberikan setelah pengguna melakukan pengujian prototype aplikasi.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Hasil Perbandingan Fitur Aplikasi

Pada bagian ini menunjukkan hasil dari perbandingan fitur-fitur yang ada dari beberapa aplikasi layanan hukum yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini. Aplikasi yang digunakan sebagai perbandingan yaitu *Perqara*, *Oleco*, dan *Laporhukum*. Perbandingan ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada beberapa responden yang berpartisipasi sebanyak 52 responden dengan beberapa kriteria seperti pernah menggunakan layanan dan aplikasi hukum, serta memiliki wawasan atau pengetahuan mengenai hukum. Hasil perbandingan fitur yang terdapat dari beberapa aplikasi tersebut disampaikan dalam bentuk gambar grafik di bawah ini.



Gambar 3 Grafik Hasil Perbandingan Fitur

Berdasarkan Gambar 3. Aplikasi Perqara lebih unggul dalam fitur Konsultasi Hukum (69% dari total responden) karena mudah dan jelas untuk digunakan. Aplikasi Oleco lebih unggul dalam fitur Dokumen Hukum (77% dari total responden) karena dokumen yang diberikan lebih lengkap. Aplikasi Perqara juga unggul dalam fitur Artikel Hukum (75% dari total responden) karena lengkap dan terkategori. Aplikasi Laporhukum unggul dalam fitur Notifikasi dan Profile (71% dan 81% dari total responden) karena menarik dan lebih jelas informasinya.

## 4.2. Tampilan Rancangan Aplikasi

### 1. Halaman *Splash*

Gambar 4 menampilkan halaman *splash* yang merupakan tampilan awal pada saat membuka aplikasi. Didalamnya terdapat logo dan beberapa fitur yang ada dalam aplikasi.



Gambar 4 Tampilan Halaman *Splash*

### 2. Halaman Login

Gambar 5 menampilkan halaman login. Jika telah memiliki akun, pengguna diarahkan untuk mengisi form yang tersedia yaitu email dan kata sandi.



Gambar 5 Tampilan Halaman *Login*

### 3. Halaman Daftar/Register

Gambar 6 menampilkan halaman daftar. Halaman ini dapat digunakan untuk pengguna yang belum memiliki akun, dengan mengisi form yang ada yaitu nama, email, dan kata sandi, serta diarahkan untuk verifikasi OTP.



Gambar 6 Tampilan Halaman Daftar

4. Halaman Beranda

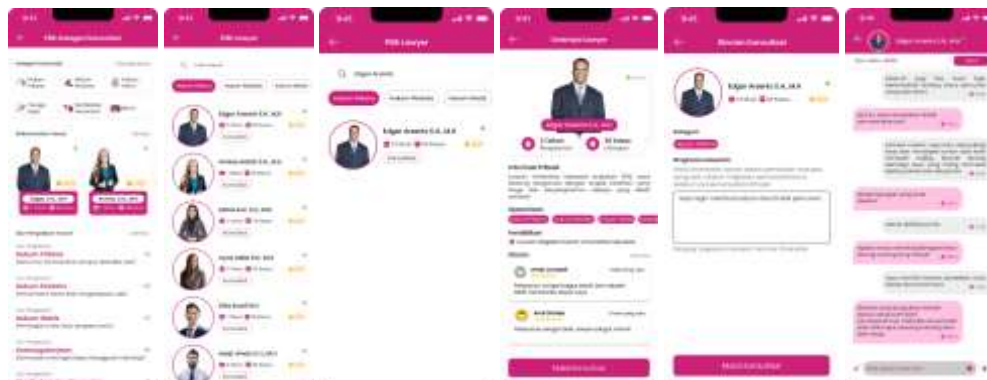
Gambar 7 merupakan halaman beranda atau *homepage*. Halaman ini menampilkan beberapa informasi utama dalam aplikasi. Terdapat fitur kategori layanan hukum seperti konsultasi, dokumen, dan artikel hukum. Juga tersedia rekomendasi *lawyer* dan artikel pilihan.



Gambar 7 Tampilan Halaman Beranda

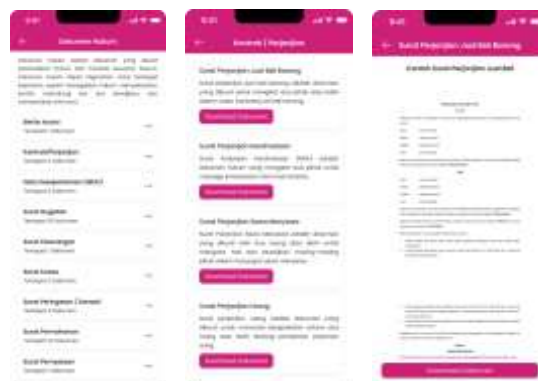
5. Halaman Konsultasi Hukum

Gambar 8 merupakan rangkaian tampilan yang menampilkan kategori hukum, rekomendasi lawyer, dan alur pengaduan hukum. Halaman deskripsi lawyer berisi informasi pribadi, spesialisasi, hingga ulasan.



Gambar 8 Tampilan Halaman Konsultasi Hukum

6. Halaman Dokumen Hukum

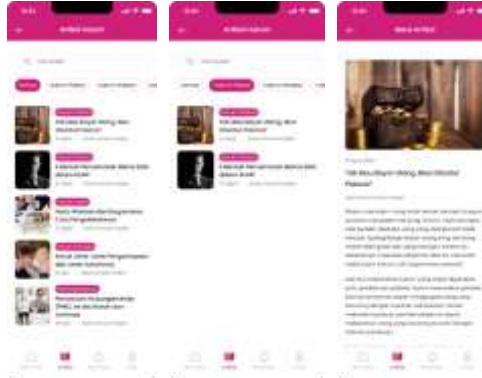


Gambar 9 Tampilan Halaman Dokumen Hukum

Gambar 9 merupakan tampilan halaman dokumen hukum yang didalamnya terdapat beberapa template dokumen yang dapat digunakan dalam proses pengaduan hukum.

#### 7. Halaman Artikel Hukum

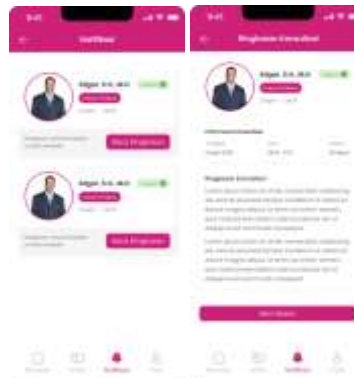
Gambar 10 menampilkan halaman artikel hukum yang lengkap dengan kategorinya agar dapat dengan mudah dicari artikel yang diinginkan.



Gambar 10 Tampilan Halaman Artikel Hukum

#### 8. Halaman Notifikasi

Gambar 11 merupakan halaman notifikasi yang berisikan detail informasi mengenai konsultasi yang telah dilakukan. Didalamnya juga terdapat informasi mengenai ringkasan hasil konsultasi.



Gambar 11 Tampilan Halaman Notifikasi

#### 9. Halaman Profil



Gambar 12 Tampilan Halaman Profil



Gambar 12 merupakan tampilan profil yang memuat detail informasi akun pengguna dan dilengkapi fitur untuk melihat tentang kami dan kebijakan privasi.

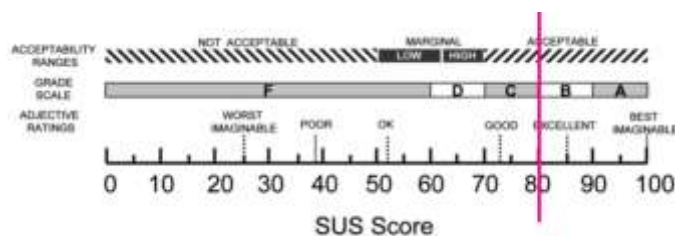
### 4.3. Hasil Testing

Hasil pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap rancangan aplikasi Lembaga Bantuan Hukum (LBH) akan ditampilkan dalam Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Hasil Skor SUS

R	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Skor
R1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	85
R2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	82.5
R3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	80
R4	4	2	3	2	4	2	4	2	3	3	72.5
R5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	82.5
R6	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	87.5
R7	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80
R8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	75
R9	3	2	4	1	4	3	4	3	3	3	75
R10	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	85
R11	3	2	3	1	3	4	2	3	4	4	72.5
R12	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	85
R13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	82.5
R14	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	80
R15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	70
Rata-Rata Skor SUS											80

Tabel 4 merupakan hasil dari pengujian *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* kepada 15 responden. Hasil menunjukkan rata-rata skor yang didapat yaitu 80, artinya dengan skor tersebut rancangan aplikasi telah dinilai berhasil dan dapat digunakan. Berdasarkan grade yang dibuat oleh Bangor pada Gambar 13, skor 80 telah termasuk dalam klasifikasi "Acceptable" dan termasuk pada grade B dengan rating "Excellent".



Gambar 13 Grade Skor SUS

Berdasarkan sistem penilaian yang dibuat oleh Bangor, yang digambarkan pada Gambar 13, skor 80 dikategorikan sebagai "Acceptable" dan termasuk dalam grade B dengan rating "Excellent". Hal ini menunjukkan bahwa skor tersebut berada pada tingkat yang sangat baik dan dapat diterima dalam konteks penelitian ini. Sistem penilaian Bangor menggunakan skala numerik dengan rentang nilai dan kategori yang berbeda-beda. Skor 80 termasuk dalam kategori "Acceptable" yang berarti bahwa hasil penelitian ini dianggap cukup baik dan dapat diterima. Selain itu, skor tersebut juga termasuk dalam grade B dengan rating "Excellent", yang menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memiliki kualitas yang sangat baik dan melampaui standar yang diharapkan sehingga rancangan aplikasi yang dibuat telah siap dirilis.

Pengujian aplikasi layanan pengaduan hukum menunjukkan hasil yang gemilang. Aplikasi ini berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan berbagai layanan yang mudah diakses, seperti konsultasi online, pengurusan dokumen, dan edukasi melalui artikel dan informasi terkait pengaduan hukum. Keberhasilan ini sejalan dengan tujuan awal perancangan aplikasi, yaitu untuk meningkatkan akses terhadap layanan dan pengetahuan hukum bagi masyarakat. Kini, masyarakat dapat menyelesaikan berbagai permasalahan hukum mereka dengan lebih mudah, efisien, dan terjangkau melalui aplikasi ini sehingga tidak

memakan waktu yang lama dan pemborosan biaya. Keberhasilan ini menandakan potensi besar aplikasi layanan pengaduan hukum untuk menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan akses terhadap keadilan bagi semua orang.

## 5. Simpulan

Penerapan metode design thinking dalam perancangan aplikasi layanan hukum menghasilkan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Aplikasi ini di desain dengan berbagai fitur utama, diantaranya layanan konsultasi hukum, layanan artikel hukum, dan layanan dokumen hukum. Hasil pengujian usability dengan skor 80 menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat kualitas yang baik dan telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik karena telah termasuk dalam klasifikasi “*acceptable*” dengan rating “*Excellent*”.

## Daftar Referensi

- [1] A.E.A.N. Lubis and F.D. Fahmi, “Pengenalan Dan Definisi Hukum Secara Umum (Literature Review Etika),” *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 2, no. 6, pp. 768–789, 2021, doi: 10.31933/jimt.v2i6.622.
- [2] Mahkamah Agung Republik Indonesia, “Sistem Informasi Penelusuran Perkara,” 2023. [http://sipp.pn-surabayakota.go.id/statistik\\_perkara](http://sipp.pn-surabayakota.go.id/statistik_perkara).
- [3] Burhanuddin, A. Fathonih, A. Rosadi, and E. Nuraeni, “Layanan Perkara Secara Elektronik (E-Court) Saat Pandemi Covid-19 Hubungannya Dengan Asas Kepastian Hukum,” vol. 53, no. 9, pp. 1–12, 2019, [Online]. Available: <http://digilib.uinsgd.ac.id/30922/>.
- [4] J. McGill, S. Bouclin, and A. Salyzyn, “Mobile and Web-based Legal Apps: Opportunities, Risks and Information Gaps,” *Can. J. Law Technol.*, vol. 15, no. August 2015, pp. 229–263, 2017, [Online]. Available: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2960207](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2960207).
- [5] A. Z. Dhiaulhaq, R. Fauzi, and D. Pramesti, “Perancangan Desain Aplikasi Layanan Hukum pada Startup Halo Law Menggunakan Metode Design Thinking dan Scrum,” *J. Pendidik. dan Konseling*, vol. 4, no. 5, pp. 3343–3361, 2022, doi: 10.31004/jpdk.v4i5.7122.
- [6] D. Muriyatmoko, S. N. Utama, and B. Sholeh, “Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Konsultasi Bantuan Hukum Lpkbh Al-Baihaqy Surabaya,” *Jurnal Informatika Polinema*, vol. 7, no. 1, pp. 7–16, 2020, doi: 10.33795/jip.v7i1.386.
- [7] A. J. Dwitama, W. Hayuhardhika, N. Putra, and D. Pramono, “Pengembangan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat ( P3M ) Berbasis Web Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo,” vol. 3, no. 9, pp. 8463–8471, 2019.
- [8] S. Martinus, P. Pasaribu, S. Ramos, and H. M. Valentine, “Perancangan Aplikasi Pelayanan dan Konsultasi Hukum Berbasis Web pada Kantor Law Firm Duma & Co,” vol. 1, no. 2, pp. 87–94, 2023, doi: 10.59039/ekstensi.v1i2.11.
- [9] A. W. Sudrajat and I. Inayatullah, “Rancang Bangun Sistem Informasi Konsultasi Hukum Berbasis Android,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, Apr. 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.844.
- [10] A. R. iRabbani, “Penerapan Design Thinking Terhadap Usaha Baju Di Toko Setal Pangkalpinang Dengan Menggunakan Website Sebagai Salah Satu Solusi,” *Rainstek J. Terap. Sains dan Teknol.*, vol. 3, no. 3, pp. 167–175, 2021, doi: 10.21067/jtst.v3i3.6046.
- [11] R. S. W. Hartanto and H. Dani, “Studi Literatur: pengembangan media pembelajaran dengan software autocad,” *J. Kaji. Pendidik. Tek. Bangunan*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- [12] E. Trivaika and M. A. Senubekti, “Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android,” *Nuansa Inform.*, vol. 16, no. 1, pp. 33–40, 2022, doi: 10.25134/nuansa.v16i1.4670.
- [13] A.Y. Rahmawati, “Design Thinking Konsep Budget Phone Sebagai Solusi dalam Berteknologi Inspirasi Nabi Muhammad SAW.,” vol. 1, no. July, pp. 1–23, 2020, doi: 10.15575/jpiu.v1.i.11057.
- [14] I. G. A. Mahardika, I. G. J. E. P. Putra, and T. Tiawan, “Solusi Inovatif Dengan Pendekatan Design Thinking Untuk Menggali Potensi Ekonomi Desa (Studi Kasus Bumdes Artha Kara Mas),” *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 2, pp. 197–199, 2022, doi: 10.37600/tekinkom.v5i2.532.
- [15] C. S. Surachman, M. R. Andriyanto, C. Rahmawati, and P. Sukmasetya, “Implementasi

- Metode Design Thinking Pada Perancangan UI/UX Design Aplikasi Dagang.in,” *Te/Ka*, vol. 12, no. 02, pp. 157–169, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2922.
- [16] C. Z. Alrazi and A. Rachman, “Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Animasi Periklanan Digital Pencegahan Covid-19,” *Ultim. J. Komun. Vis.*, vol. 14, no. 2, pp. 190–202, Dec. 2021, doi: 10.31937/ultimart.v14i2.2247.
- [17] A. A. Razi, I. R. Mutiaz, and P. Setiawan, “Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Ui/Ux Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan Dan Temuan Barang Tercecer,” *Desain Komun. Vis. Manaj. Desain dan Periklanan*, vol. 3, no. 02, pp. 200–219, 2018, doi: 10.25124/demandia.v3i02.1549.