

Perancangan *Dashboard Visual* Sistem Tiket Insiden di PT X Berbasis *Design Thinking*

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v15i1.3316>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)

Adrian Lihardo Noel Simanjorang¹, Evi Maria^{2*}

Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*: evi.maria@uksw.edu

Abstrak

The low utilization of the incident ticketing system at PT X, driven by the dominance of informal reporting channels, results in incomplete documentation of the information technology team's workload and limits the organization's ability to evaluate service performance accurately. This study aims to design an interactive visual dashboard as a supporting solution to enhance service transparency and enable users to monitor incident handling status more effectively. The study adopts a Design Thinking approach consisting of five stages: empathize, define, ideate, prototype, and testing, with a strong focus on user experience. The dashboard prototype was developed using Figma and evaluated using the System Usability Scale (SUS) with 36 respondents. The usability testing produced an average SUS score of 85.69, which falls within the Excellent category, indicating that the dashboard demonstrates a high level of usability and is well accepted by users in terms of easy to use, usefulness, interface consistency, and clarity of information. These findings suggest that transparent and easily interpretable information visualization can improve user interaction with incident reporting systems. This study contributes to the development of user-centered IT service visualization solutions that support greater transparency and more accountable IT service management.

Keywords: *Design Thinking; Incident Ticket System; System Usability Scale; Visual Dashboard*

Abstrak

Rendahnya tingkat pemanfaatan sistem tiket insiden di PT X, akibat dominannya pelaporan informal, mengakibatkan pencatatan beban kerja tim Teknologi Informasi tidak terdokumentasi secara lengkap serta menyulitkan evaluasi kinerja layanan. Penelitian ini bertujuan merancang dashboard visual interaktif sebagai solusi pendukung untuk meningkatkan transparansi layanan dan mempermudah pengguna memantau status penanganan insiden. Penelitian ini menggunakan pendekatan Design Thinking melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing* yang berfokus pada pengalaman pengguna. *Prototype dashboard* dikembangkan menggunakan Figma dan diuji menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap 36 responden. Hasil pengujian menunjukkan skor rata-rata 85,69 dengan kategori *Excellent*, menunjukkan bahwa *dashboard* memiliki tingkat kegunaan yang tinggi dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna dari sisi kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, dan kejelasan informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa visualisasi informasi yang transparan dan mudah dipahami dapat meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem pelaporan insiden. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan solusi visualisasi layanan TI yang berorientasi pada pengalaman pengguna untuk mendukung transparansi dan pengelolaan layanan TI yang lebih akuntabel.

Kata Kunci: *Dashboard Visual; Design Thinking; Sistem Tiket Insiden; System Usability Scale*

1. Pendahuluan

Manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management/ITSM) merupakan pendekatan sistematis dalam merancang, menyampaikan, dan mengelola layanan TI di dalam organisasi [1]. Salah satu komponen penting dalam ITSM adalah sistem tiket insiden, yaitu proses pencatatan dan penanganan gangguan layanan melalui sistem tiket insiden. Sistem ini

berfungsi sebagai media komunikasi antara pengguna dan tim teknologi informasi serta sebagai basis data historis untuk mengevaluasi kinerja layanan dan kepatuhan terhadap indikator layanan seperti *Service Level Agreement* (SLA) [2]. Studi mengenai adopsi ITIL menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan praktik ITSM secara konsisten mampu meningkatkan transparansi layanan serta efisiensi pengelolaan layanan teknologi informasi [3].

Dalam praktik organisasi, pemanfaatan sistem tiket insiden tidak selalu berjalan optimal. PT X telah menyediakan sistem tiket insiden sebagai media pelaporan resmi, namun observasi menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan lebih memilih jalur pelaporan informal seperti datang langsung ke ruang IT atau menggunakan aplikasi komunikasi instan seperti Webex. Kondisi ini menyebabkan sebagian insiden tidak tercatat secara sistematis sehingga data historis layanan menjadi tidak lengkap, beban kerja tim IT sulit diukur secara akurat, dan evaluasi kinerja layanan menjadi bias. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan sistem pelaporan insiden seringkali dipengaruhi oleh perilaku pengguna serta persepsi terhadap kompleksitas sistem yang digunakan [4]. Selain itu, faktor antarmuka pengguna juga berperan penting dalam menentukan partisipasi pengguna dalam sistem pelaporan formal. Desain sistem yang tidak intuitif atau tidak memberikan umpan balik yang jelas dapat menyebabkan pengguna menghindari sistem formal dan memilih mekanisme pelaporan alternatif yang dianggap lebih cepat [5].

Berbagai penelitian telah berupaya meningkatkan kualitas sistem pelaporan insiden melalui pendekatan desain sistem yang berpusat pada pengguna. Buyan et al. [4] meneliti perilaku penggunaan sistem manajemen insiden dan menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan serta pengalaman pengguna menjadi faktor utama yang memengaruhi adopsi sistem pelaporan insiden. Einfeldt dan Degbello [5] menunjukkan bahwa desain antarmuka yang sederhana dan intuitif dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dalam aplikasi pelaporan insiden. Dalam pengembangan solusi desain sistem, pendekatan *Design Thinking* banyak digunakan karena menempatkan kebutuhan pengguna sebagai inti proses melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing* [6]. Pendekatan ini terbukti efektif dalam menghasilkan solusi inovatif untuk permasalahan kompleks karena memungkinkan pengembang memahami pengalaman pengguna secara mendalam sebelum merancang solusi sistem [7]. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pengembangan antarmuka sistem utama atau aplikasi *helpdesk*, sehingga kajian mengenai pemanfaatan *dashboard* visual sebagai sarana transparansi layanan dan umpan balik pengguna dalam sistem tiket insiden masih relatif terbatas.

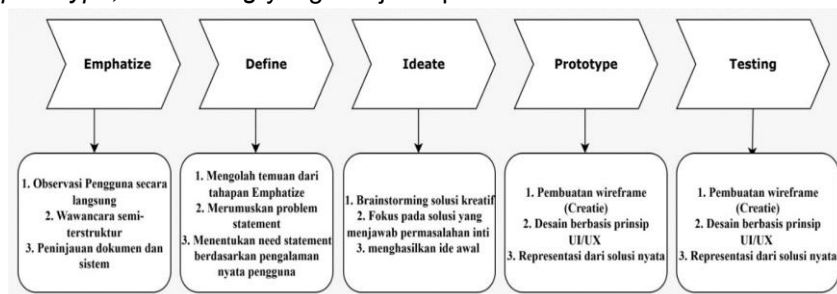
Berdasarkan celah penelitian tersebut, penelitian ini mengusulkan perancangan *dashboard* visual interaktif sebagai lapisan pendukung sistem tiket insiden untuk meningkatkan transparansi layanan dan keterlibatan pengguna. *Dashboard* dirancang untuk menyajikan data tiket insiden dalam bentuk visual yang sederhana dan *real-time*, sehingga pengguna dapat memahami status penanganan insiden serta kinerja layanan teknologi informasi secara lebih jelas. Pendekatan *Design Thinking* digunakan untuk memastikan bahwa rancangan *dashboard* dikembangkan berdasarkan kebutuhan pengguna. Evaluasi kegunaan sistem dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat sistem merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi organisasi [8][9][10]. Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode *Design Thinking* dalam pengembangan sistem *helpdesk* dapat meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem layanan TI [11]. Berbeda dengan penelitian tersebut, studi ini menekankan pemanfaatan *dashboard* visual sebagai mekanisme transparansi layanan dan umpan balik pengguna dalam sistem tiket insiden, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan sistem secara lebih konsisten dalam organisasi.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu merancang solusi inovatif yang berpusat pada pengguna dalam konteks tiket insiden di PT X. Metode ini memungkinkan peneliti membingkai masalah dari perspektif pengguna, mengidentifikasi kebutuhan yang belum terakomodasi, serta menghasilkan rancangan solusi adaptif terhadap konteks kerja karyawan [12], [13]. Fokus penelitian terletak pada perancangan *dashboard* sebagai instrumen pendukung yang diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan sistem tiket insiden. Evaluasi penelitian tidak difokuskan pada pengukuran peningkatan penggunaan sistem secara langsung, melainkan pada tingkat

kegunaan dan kelayakan rancangan melalui pengujian *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS dipilih karena merupakan instrumen evaluasi *usability* yang sederhana namun memiliki reliabilitas tinggi dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem.

Tahapan *Design Thinking* dalam penelitian terdiri dari lima langkah, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing* yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan *Design Thinking*

- 1) **Empathize.** Tahap ini bertujuan untuk memahami perilaku, motivasi, dan kendala yang dialami pengguna dalam pelaporan insiden [13]. Data dan informasi dikumpulkan melalui observasi terhadap praktik pelaporan yang berlangsung, wawancara semi-terstruktur dengan tim IT, serta peninjauan dokumen pendukung. Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk menggali pengalaman pengguna dalam proses pelaporan insiden serta hambatan penggunaan sistem tiket. Wawancara dilakukan terhadap 10 responden yang terdiri dari karyawan pengguna layanan IT dan staf IT di PT X. Instrumen wawancara difokuskan pada beberapa aspek utama yang berkaitan dengan pola pelaporan insiden, pengalaman penggunaan sistem tiket, hambatan penggunaan sistem, serta kebutuhan informasi pengguna terkait proses penanganan insiden, seperti yang disajikan pada Tabel 1

Tabel 1. Instrumen Wawancara Tahap *Empathize*

Aspek yang Digali	Deskripsi
Pola pelaporan insiden	Bagaimana karyawan biasanya melaporkan gangguan IT.
Pengalaman penggunaan sistem tiket	Pengalaman pengguna saat menggunakan sistem tiket.
Hambatan penggunaan sistem	Kesulitan yang dirasakan saat menggunakan sistem.
Alasan penggunaan jalur informal	Faktor yang menyebabkan pengguna lebih memilih pelaporan langsung atau melalui aplikasi komunikasi.
Kebutuhan informasi pengguna	Informasi yang diharapkan tersedia terkait status penanganan insiden.

Hasil wawancara pada tahap *empathize* kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna serta titik permasalahan utama dalam proses pelaporan insiden.

- 2) **Define.** Data dari tahap *empathize* dianalisis untuk merumuskan masalah inti dari kebutuhan utama pengguna. Hasil perumusan dituangkan ke dalam *problem statement* dan *need statement* yang menggambarkan kesenjangan antara kondisi sistem saat ini dengan kebutuhan pengguna. Rumusan ini menjadi dasar pengembangan ide solusi pada tahap selanjutnya [14], [15].
- 3) **Ideate.** Tahap ini dilakukan diskusi kelompok bersama tim IT untuk menghasilkan alternatif solusi. Ide-ide yang muncul kemudian diseleksi dan dituangkan dalam pertanyaan *How Might We* (HMW) sebagai panduan dalam proses eksplorasi solusi. Hasil ideasi selanjutnya dituangkan dalam rancangan konseptual serta *context diagram* untuk menjelaskan hubungan antar aktor dan aliran data.
- 4) **Prototype.** Solusi yang dipilih kemudian dikembangkan menjadi *prototipe dashboard* menggunakan perangkat lunak desain antarmuka Figma. Prototipe dibuat dalam bentuk *wireframe* dan *mockup* yang menampilkan fitur utama *dashboard*. Prototipe ini disiapkan sebagai representasi awal sistem untuk diuji kegunaannya oleh pengguna sebelum implementasi sistem secara penuh [11][16].

- 5) **Testing.** Pengujian dilakukan dengan melibatkan pengguna melalui instrumen *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner berisi 10 pernyataan dengan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan *dashboard*. Skor SUS dihitung mengikuti prosedur standar dengan mengonversi setiap item menjadi skor 0-4, menjumlahkan seluruh skor, dan mengalikannya dengan faktor 2,5, sehingga menghasilkan skor akhir pada rentang 0-100 [17][18]. Selain itu, masukan kualitatif juga dikumpulkan melalui diskusi singkat untuk melengkapi evaluasi *usability*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian Berdasarkan *Design Thinking*

1) *Empathize* Pola Penggunaan Sistem Tiket

Observasi dan wawancara dengan karyawan pengguna layanan IT serta staf IT menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan lebih memilih melaporkan insiden melalui jalur informal, seperti datang langsung ke ruang IT atau menggunakan aplikasi Webex, dibandingkan menggunakan sistem tiket yang telah tersedia. Sistem tiket dianggap lambat, rumit, dan tidak memberi umpan balik yang jelas kepada pengguna setelah laporan dibuat. Seorang staf IT menyatakan: "*Buktinya cuma 10 orang yang lapor ke sistem, padahal mungkin kita sehari itu layanin 20 orang*" (IT-01). Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah insiden yang ditangani oleh tim IT dengan jumlah insiden yang tercatat dalam sistem tiket. Akibatnya, data historis insiden tidak terdokumentasi secara lengkap sehingga evaluasi kinerja layanan IT, seperti pengukuran beban kerja maupun kepatuhan terhadap SLA, menjadi kurang akurat.

Temuan wawancara kemudian dipetakan menggunakan *empathy mapping* untuk menggambarkan bagaimana pengguna melihat (*see*), mendengar (*hear*), berpikir (*think*), dan merasakan (*feel*) ketika berinteraksi dengan sistem tiket insiden seperti yang tersaji di Tabel 2.

Tabel 2. *Empathy Mapping* Pengguna Sistem Tiket

Dimensi <i>Empathy</i>	Temuan
<i>See</i>	Tampilan sistem tiket kurang jelas dan tidak menunjukkan progres penanganan insiden.
<i>Hear</i> <i>Think</i>	Rekan kerja sering menyarankan melaporkan masalah langsung ke tim IT. Pengguna menilai pelaporan melalui sistem tiket membutuhkan waktu lebih lama.
<i>Feel</i>	Pengguna merasa frustrasi karena tidak memperoleh umpan balik setelah membuat tiket.

Hasil pemetaan tersebut menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan sistem tiket tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh pengalaman pengguna yang kurang positif dalam menggunakan sistem. Kondisi ini menegaskan perlunya solusi yang mampu meningkatkan transparansi proses penanganan insiden serta mempermudah pengguna dalam memantau status laporan yang telah dibuat.

2) *Define*: Rumusan Masalah dan Kebutuhan.

Analisis tematik terhadap hasil wawancara dan observasi pada tahap *empathize* menghasilkan tiga kategori permasalahan utama dalam penggunaan sistem tiket insiden di PT X, yaitu rendahnya kedisiplinan pelaporan oleh pengguna, antarmuka sistem yang kurang ramah pengguna, serta minimnya transparansi progres penanganan insiden. Untuk memperjelas karakteristik dan dampak dari setiap hambatan, temuan tersebut disajikan secara ringkas pada Tabel 3.

Tabel 3. Identifikasi Permasalahan Penggunaan Sistem Tiket

Permasalahan	Dampak terhadap Layanan IT	Prioritas
Rendahnya kedisiplinan pengguna dalam melaporkan insiden melalui sistem tiket	Banyak insiden tidak tercatat dalam sistem sehingga data historis tidak lengkap	Tinggi
Antarmuka sistem tiket kurang ramah pengguna	Pengguna merasa proses pelaporan rumit dan memakan waktu	Tinggi
Minimnya transparansi progres penanganan insiden	Pengguna tidak mengetahui status penanganan laporan yang telah dibuat.	Sedang

Berdasarkan temuan ini, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana merancang solusi yang mampu meningkatkan konsistensi penggunaan sistem tiket insiden oleh karyawan PT X. Sementara, *need statement* menunjukkan bahwa pengguna memerlukan sistem pelaporan insiden yang lebih sederhana, responsif, serta dilengkapi visualisasi informasi secara *real-time* mengenai status tiket dan indikator kinerja layanan IT.

3) Ideate: Pengembangan Alternatif Solusi

Tahap *ideate* untuk menghasilkan alternatif solusi berdasarkan *problem statement* dan *need statement* yang telah dirumuskan pada tahap *define* [19]. Proses ideasi dilakukan menggunakan pendekatan *How Might We* (HMW) untuk mengubah permasalahan yang teridentifikasi menjadi pertanyaan terbuka yang memandu eksplorasi solusi [20][21]. Hasil formulasi HMW disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Formulasi *How Might We* (HMW)

Problem	Need	How Might We
Rendahnya kedisiplinan pengguna dalam melaporkan insiden melalui sistem tiket	Sistem pelaporan yang sederhana dan mudah digunakan	Bagaimana sistem tiket dapat dirancang agar lebih mudah digunakan sehingga pengguna terdorong melaporkan insiden?
Antarmuka sistem tiket kurang ramah pengguna	Antarmuka yang jelas dan responsif	Bagaimana antarmuka sistem tiket dapat dibuat lebih sederhana dan intuitif bagi pengguna?
Minimnya transparansi progres penanganan insiden	Informasi status penanganan insiden secara <i>real-time</i>	Bagaimana sistem dapat menampilkan progres penanganan insiden secara transparan kepada pengguna?

Berdasarkan pertanyaan HMW tersebut, beberapa alternatif solusi disajikan melalui diskusi kelompok bersama tim IT. Alternatif solusi diidentifikasi disajikan pada Tabel 5.

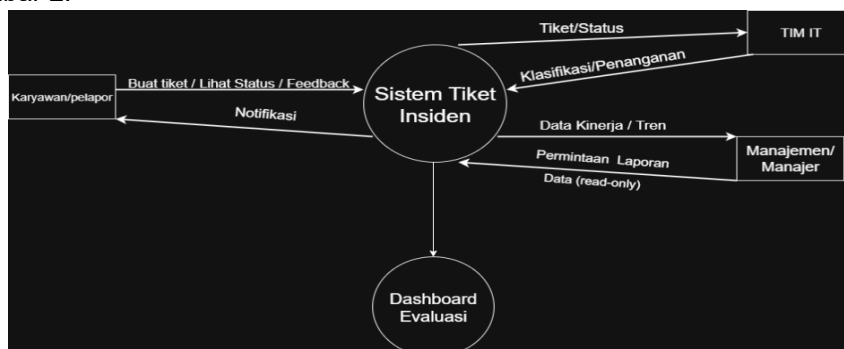
Tabel 5. Alternatif Solusi Hasil Ideasi

Alternatif Solusi	Tujuan
<i>Dashboard</i> visual interaktif	Menyajikan status tiket dan indikator kinerja secara <i>real-time</i>
Fitur umpan balik otomatis	Memberikan respon kepada pengguna setelah tiket diproses
Video panduan penggunaan sistem tiket	Meningkatkan literasi pengguna terhadap sistem
Penyederhanaan proses pelaporan	Mempermudah pengguna dalam membuat tiket

Dari beberapa alternatif solusi tersebut, *dashboard* visual interaktif dipilih sebagai solusi utama karena mampu menjawab ketiga permasalahan utama yang telah diidentifikasi pada tahap *define*, yaitu meningkatkan transparansi progres penanganan insiden, mempermudah pemantauan status tiket, serta menyediakan visualisasi indikator kinerja layanan IT.

4) Prototype: Perancangan Dashboard

Dashboard dirancang sebagai lapisan visualisasi (*read-only layer*) yang mengambil data dari sistem tiket insiden tanpa mempengaruhi basis data utama. Pendekatan ini memungkinkan penyajian informasi secara *real-time* tanpa mengganggu operasional sistem produksi. Hubungan antara sistem tiket insiden dan *dashboard* divisualisasikan dalam *context diagram* dalam Gambar 2.



Gambar 2. Context Diagram Integrasi Sistem Tiket dan Dashboard Visual Interaktif

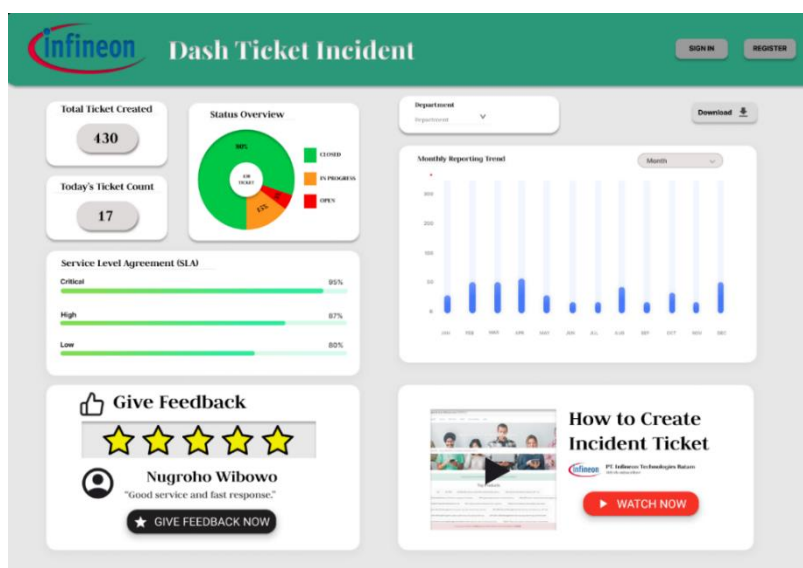
Diagram tersebut menunjukkan bahwa karyawan berinteraksi dengan sistem tiket melalui pembuatan tiket, pelacakan status, dan pemberian umpan balik. Tim IT bertanggung jawab terhadap proses klasifikasi dan penyelesaian insiden, sementara manajemen memanfaatkan *dashboard* untuk memantau laporan kinerja layanan serta tren insiden yang terjadi. *Dashboard* berfungsi sebagai lapisan visualisasi yang menampilkan informasi operasional secara *real-time* tanpa mengubah data pada sistem utama.

Prototipe *dashboard* dikembangkan menggunakan Figma dengan fokus pada kesederhanaan tampilan, kejelasan visual, dan responsivitas lintas perangkat. Desain ini memungkinkan *dashboard* diakses melalui berbagai perangkat, baik laptop maupun ponsel, sehingga meningkatkan kenyamanan dan fleksibilitas pengguna. Fitur utama *dashboard* disajikan pada Tabel 6.

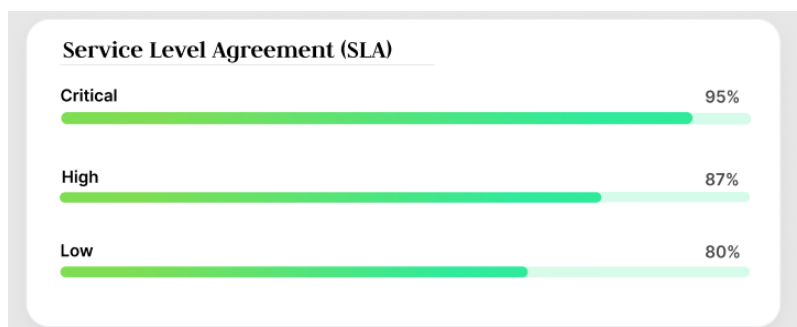
Tabel 6. Fitur dari *Dashboard*

Fitur	Deskripsi
Tiket Masuk	Menampilkan jumlah tiket yang masuk kedalam periode tertentu.
Status Penyelesaian	Menunjukkan distribusi status insiden (terbuka, dalam proses, selesai).
SLA Tracker	Memvisualisasikan tingkat kepatuhan SLA berdasarkan kategori prioritas.
Feedback	Memfasilitasi umpan balik pengguna berupa skor atau komentar.
Video Panduan	Memberikan panduan singkat penggunaan sistem tiket insiden.

Fitur-fitur tersebut divisualisasikan dalam antarmuka *dashboard* seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3. Tampilan utama *dashboard* menyajikan ringkasan jumlah tiket, status penyelesaian, tren pelaporan bulanan, serta tingkat kepatuhan terhadap SLA. Visualisasi SLA secara lebih rinci ditunjukkan pada Gambar 4 yang menggambarkan persentase penyelesaian insiden berdasarkan kategori prioritas.



Gambar 3. Halaman Awal *Dashboard*



Gambar 4. Fitur SLA (*Service Level Agreement*)

Setiap fitur dirancang untuk menjawab kebutuhan yang diidentifikasi pada tahap *define*. Fitur *SLA tracker* meningkatkan transparansi kinerja tim IT, *feedback* memperkuat interaksi antar pengguna dan tim IT melalui mekanisme evaluasi layanan, sementara video panduan bertujuan meningkatkan literasi penggunaan dalam menggunakan sistem tiket insiden. Integrasi fitur-fitur tersebut menjadikan *dashboard* bukan hanya sebagai alat visualisasi data, tetapi juga sebagai sarana yang berpotensi meningkatkan transparansi proses penanganan insiden serta mempermudah pengguna dalam memantau status laporan.

5) Testing: Evaluasi *Usability* dengan SUS

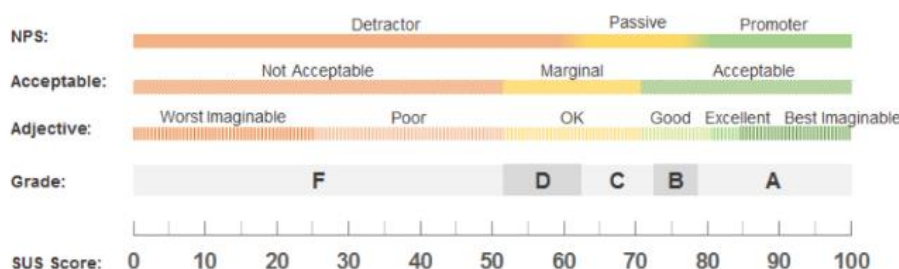
Pengujian *usability* terhadap *prototype dashboard* dilakukan terhadap 36 responden yang merupakan karyawan pengguna layanan IT di PT X menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa sistem memperoleh skor SUS rata-rata sebesar 85,69. Berdasarkan interpretasi skor SUS, nilai tersebut berada dalam kategori *Excellent* dengan Grade B dan *Acceptability Range High*. Hasil menunjukkan bahwa *prototype dashboard* memiliki tingkat kegunaan yang sangat baik dan dapat diterima oleh pengguna. Ringkasan persepsi responden terhadap beberapa aspek *usability* disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Persepsi *Usability* Pengguna terhadap *Dashboard*

Indikator SUS	Nilai Rata-rata	Interpretasi
Kemudahan penggunaan	4,30	Tinggi
Konsistensi antarmuka	4,20	Tinggi
Kepercayaan pengguna	4,10	Tinggi
Kompleksitas	3,90	Rendah (baik)
Skor Total SUS	85,69	Excellent (Grade B, High)

Sumber: Data primer diolah (2025)

Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai *dashboard* mudah digunakan, memiliki konsistensi antarmuka yang baik, serta memberikan kejelasan informasi mengenai status penanganan insiden. Visualisasi interpretasi rentang skor SUS ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Rentang Nilai SUS

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan sistem tiket insiden di PT X tidak semata disebabkan oleh keterbatasan teknologi, melainkan oleh ketidaksesuaian antara desain sistem dengan praktik kerja pengguna. Preferensi karyawan untuk melaporkan insiden melalui jalur informal, seperti datang langsung ke ruang IT atau menggunakan aplikasi komunikasi internal, mencerminkan bahwa sistem formal belum mampu memberikan pengalaman penggunaan yang efisien dan transparan. Fenomena ini sejalan dengan penelitian dalam bidang sistem informasi yang menegaskan bahwa adopsi teknologi dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat sistem bagi pengguna [22][23].

Dalam konteks ini, hasil tahap *empathize* dan *define* menunjukkan bahwa hambatan utama berkaitan dengan kompleksitas antarmuka, kurangnya transparansi progres penanganan insiden, serta rendahnya keterlibatan pengguna dalam sistem pelaporan formal. Literatur mengenai desain sistem digital menunjukkan bahwa transparansi informasi dan visibilitas proses merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem

organisasi. Ketika pengguna tidak dapat memantau status laporan yang telah dibuat, mereka cenderung beralih ke jalur komunikasi informal yang dianggap lebih responsif [24].

Pengembangan *dashboard* visual dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai upaya untuk mengatasi masalah tersebut melalui pendekatan visualisasi informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Penyediaan visualisasi status tiket secara *real-time*, indikator kinerja layanan melalui *SLA tracker*, serta mekanisme umpan balik pengguna dirancang untuk meningkatkan visibilitas proses layanan IT. Penelitian mengenai desain *dashboard* organisasi menunjukkan bahwa visualisasi informasi yang ringkas dan mudah dipahami dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap proses operasional serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data [25].

Hasil evaluasi *usability* yang menunjukkan skor SUS 85,69 mengindikasikan bahwa *prototype dashboard* memiliki tingkat kegunaan yang tinggi dan dapat diterima oleh pengguna. Nilai ini berada pada kategori *excellent*, yang dalam interpretasi skor SUS menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat kegunaan yang tinggi serta dapat diterima oleh pengguna dari sisi desain antarmuka dan kemudahan penggunaan [18]. Temuan ini menunjukkan bahwa penyederhanaan desain antarmuka serta peningkatan transparansi informasi dapat meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem pelaporan insiden. Penelitian ini juga menemukan bahwa *dashboard* tidak hanya berfungsi sebagai alat visualisasi data operasional, tetapi juga sebagai mekanisme yang berpotensi memengaruhi perilaku pelaporan pengguna. Dengan menyediakan informasi progres penanganan insiden secara terbuka, sistem memberikan sinyal yang jelas mengenai respons organisasi terhadap laporan pengguna. Dalam perspektif desain sistem informasi, mekanisme seperti ini dapat dipahami sebagai bentuk *digital nudging*, yaitu penggunaan elemen desain antarmuka untuk mendorong perilaku pengguna tertentu dalam lingkungan digital [24].

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan adopsi sistem tiket tidak selalu memerlukan perubahan teknologi yang kompleks, tetapi dapat dicapai melalui perbaikan desain antarmuka dan penyajian informasi yang lebih transparan. Pendekatan desain berbasis pengalaman pengguna seperti yang diterapkan dalam penelitian ini dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan IT serta memperkuat akuntabilitas proses penanganan insiden dalam organisasi.

4. Simpulan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya pemanfaatan sistem tiket insiden di PT X karena sebagian besar karyawan lebih memilih jalur pelaporan informal. Kondisi tersebut menyulitkan tim IT dalam mendokumentasikan beban kerja dan mengevaluasi kinerja layanan secara akurat. Melalui pendekatan *Design Thinking*, penelitian ini menghasilkan *prototype dashboard* visual interaktif yang menyajikan informasi jumlah tiket, status penyelesaian insiden, tren pelaporan bulanan, serta tingkat kepatuhan terhadap *Service Level Agreement* (SLA). Hasil pengujian dengan *System Usability Scale* (SUS) terhadap 36 responden menunjukkan skor rata-rata 85,69 yang berada pada kategori *Excellent*. Hasil ini menunjukkan bahwa *dashboard* memiliki tingkat kegunaan yang tinggi dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna dari sisi kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, dan kejelasan informasi yang ditampilkan.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pengembangan solusi visualisasi layanan IT yang berorientasi pada pengalaman pengguna, sehingga dapat meningkatkan transparansi proses penanganan insiden serta mendukung pengelolaan layanan IT yang lebih akuntabel. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena belum mengukur dampak implementasi *dashboard* terhadap peningkatan jumlah pelaporan insiden atau perubahan perilaku pengguna dalam jangka panjang. Penelitian selanjutnya dapat mengimplementasikan *dashboard* dalam lingkungan operasional organisasi secara penuh untuk mengevaluasi dampaknya terhadap kepatuhan pelaporan insiden, efektivitas pengelolaan IT, serta faktor organisasi seperti budaya kerja, dan dukungan manajemen dalam penggunaan sistem pelaporan.

Daftar Referensi

- [1] J. Serrano, J. Faustino, D. Adriano, R. Pereira, and M. da Silva, "An IT Service Management Literature Review: Challenges, Benefits, Opportunities and Implementation Practices," *Information*, vol. 12, no. 3, p. 111, Mar. 2021, doi: 10.3390/info12030111.
- [2] Y. M. Maulana, "Model Analisis Incident Management pada Layanan Teknologi Informasi

- Berdasarkan Framework Information Technology Infrastructure Library V3,” *J. SAINTEKOM*, vol. 13, no. 2, pp. 123–135, Sep. 2023, doi: 10.33020/saintekom.v13i2.398.
- [3] M. Marrone, F. Gacenga, A. Cater-Steel, and L. Kolbe, “IT Service Management: A Cross-national Study of ITIL Adoption,” *Commun. Assoc. Inf. Syst.*, vol. 34, no. 1, pp. 865–892, 2014, doi: 10.17705/1CAIS.03449.
- [4] C. A. Buyan, N. M. De Jesus, and E. T. C. Jr, “Technology Adoption and Usage Behaviors in Field Incident Management System Utilization,” *Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl.*, vol. 14, no. 6, 2023, doi: 10.14569/IJACSA.2023.01406108.
- [5] L. Einfeldt and A. Degbelo, “User Interface Factors of Mobile UX: A Study with an Incident Reporting Application,” Feb. 2021.
- [6] S. N. Suhaimi, A. Walters, and J. Ward, “Design thinking mindset: a user-centred approach toward innovation in the Welsh creative industries,” *Int. J. Des. Creat. Innov.*, vol. 12, no. 4, pp. 238–257, Oct. 2024, doi: 10.1080/21650349.2024.2383410.
- [7] R. Bender-Salazar, “Design thinking as an effective method for problem-setting and needfinding for entrepreneurial teams addressing wicked problems,” *J. Innov. Entrep.*, vol. 12, no. 1, Dec. 2023, doi: 10.1186/s13731-023-00291-2.
- [8] F. D. Davis, “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,” *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989, doi: 10.2307/249008.
- [9] Namora, W. L. Army, S. Anita, and A. Nugroho, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan E-Banking,” *J. Pendidik. Sains dan Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 85–95, 2025.
- [10] D. Nurhayati, “Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi UTAUT3 dalam Layanan Musik Digital,” *MALCOM Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, vol. 5, no. 1, pp. 175–189, Dec. 2024, doi: 10.57152/malcom.v5i1.1650.
- [11] K. Sofi and B. J. Santoso, “Analysis of Helpdesk System Development in A Manufacturing Company using Design Thinking Approach,” *Int. J. Adv. Data Inf. Syst.*, vol. 6, no. 1, pp. 15–30, Apr. 2025, doi: 10.59395/ijadis.v6i1.1354.
- [12] A. Manajemen Keuangan Fajar, “Penerapan Metode Design Thinking Dalam Perancangan UI/UX,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis-JTEKSIS*, vol. 7, no. 2, p. 327, 2025, doi: 10.47233/jteksis.v7i2.1631.
- [13] I. P. Sari, A. H. Kartina, A. M. Pratiwi, F. Oktariana, M. F. Nasrulloh, and S. A. Zain, “Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru,” *Edsence J. Pendidik. Multimed.*, vol. 2, no. 1, pp. 45–55, Jun. 2020, doi: 10.17509/edsence.v2i1.25131.
- [14] R. A. Wijaya and Y. A. Susetyo, “Redesign UI/UX Sistem Informasi Akademik Satya Wacana Menggunakan Metode Design Thinking,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 4, pp. 1591–1597, Oct. 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i4.45098.
- [15] D. Haryuda, M. Asfi, and R. Fahrudin, “Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company,” *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 8, no. 1, pp. 111–117, Dec. 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.730.
- [16] W. Bismi, H. Putri, M. Qomaruddin, and D. Putri, “Perancangan Design Prototype UI/UX Aplikasi TICCON Menggunakan Metode Design Thinking,” *IMTechno J. Ind. Manag. Technol.*, vol. 6, no. 1, pp. 15–21, Jan. 2025, doi: 10.31294/imtechno.v6i1.6929.
- [17] J. Brooke, “SUS: A quick and dirty usability scale,” in *Usability Evaluation in Industry*, P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, and I. L. McClelland, Eds., Taylor & Francis, 1996, pp. 189–194. doi: 10.1201/9781498710411-35.
- [18] A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, “Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale,” *JUS J. Usability Stud.*, vol. 4, no. 3, pp. 114–123, 2009.
- [19] 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, p. 219, Sep. 2018, doi: 10.25124/demandia.v3i02.1549.
- [20] A. Ghina and N. Afifah, “Value Proposition Design for Custom Clothing Startup Using Design Thinking Approach,” *J. Manaj. Indones.*, vol. 21, no. 1, pp. 89–111, Apr. 2021, doi: 10.25124/jmi.v21i1.3523.
- [21] M. I. Fathona Hasibuan, D. Setiawan, and D. Sulistiyo Kusumo, “UI/UX Prototyping for

- Mobile Legends Quick Application Through The Design Thinking Method (Case Study: Mobile Legends E-Sport)," *JINAV J. Inf. Vis.*, vol. 4, no. 2, pp. 158–169, Jun. 2023, doi: 10.35877/454RI.jinav1837.
- [22] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [23] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology," *MIS Q.*, vol. 36, no. 1, pp. 157–178, Mar. 2012, doi: 10.2307/41410412.
- [24] M. Weinmann, C. Schneider, and J. vom Brocke, "Digital nudging," *Bus. Inf. Syst. Eng.*, vol. 58, no. 6, pp. 433–436, Dec. 2016, doi: 10.1007/s12599-016-0453-1.
- [25] O. M. Yigitbasioglu and O. Velcu, "A review of dashboards in performance management: Implications for design and research," *Int. J. Account. Inf. Syst.*, vol. 13, no. 1, pp. 41–59, Mar. 2012, doi: 10.1016/j.accinf.2011.08.002.