

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* dan merancang ulang antarmuka pengguna (*User interface*) serta pengalaman pengguna (*User Experience*) aplikasi Suara Surabaya *Mobile* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, *System Usability Scale (SUS)*, dan model desain *Double Diamond*. Sebelum dilakukan redesain, hasil evaluasi *Heuristic* menunjukkan bahwa beberapa aspek, seperti *Match Between System and the Real World* dan *User Control and Freedom*, sudah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa masalah pada aspek *Visibility of System Status*, *Consistency and Standards*, serta *Help and Documentation*, yang memengaruhi pengalaman pengguna. Selain itu, hasil *SUS* menunjukkan rata-rata skor sebesar 47,3 (*Grade E*) dengan tingkat penerimaan *Not Acceptable*.

Setelah dilakukan redesain menggunakan pendekatan *Double Diamond*, hasil evaluasi menunjukkan peningkatan yang signifikan. Sebagian besar aspek *Heuristic*, seperti *Match Between System and the Real World*, *Recognition Rather Than Recall*, dan *Help and Documentation*, telah berjalan dengan baik. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti *Consistency and Standard* dan *Flexibility and Efficiency of Use*. Hasil *SUS* setelah redesain menunjukkan rata-rata skor sebesar 73,25 (*Grade C*) dengan tingkat penerimaan *Acceptable*.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa redesain *UI/UX* yang dilakukan berhasil meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, namun beberapa perbaikan tambahan masih diperlukan untuk aspek teknis dan fleksibilitas. Dengan implementasi rekomendasi perbaikan yang telah diusulkan, diharapkan aplikasi Suara Surabaya *Mobile* dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan bersaing dengan aplikasi serupa lainnya.

**Kata Kunci :** *Heuristic Evaluation*, *System Usability Scale*, *Double Diamond Model*, *UI/UX*, Suara Surabaya *Mobile*