

RANCANG BANGUN UI/UX *WEBSITE* PENGADUAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KAMPUS POLITEKNIK AISYIYAH PONTIANAK MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESAIN (UCD)*

Chintia Kornelia Dara¹, Mira Wulandari², Wandu Sujatmiko²

INTISARI

Politeknik ‘Aisyiyah Pontianak belum memiliki sistem pengaduan mahasiswa yang terstruktur, sehingga penyampaian keluhan masih dilakukan secara manual dan belum berjalan secara efektif. Kondisi tersebut dapat menyebabkan informasi pengaduan sulit terdokumentasi, proses penyampaian menjadi kurang praktis, serta menyulitkan pihak kampus dalam memantau dan menindaklanjuti laporan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan merancang UI/UX *website* pengaduan mahasiswa sebagai media digital yang dapat membantu mahasiswa menyampaikan keluhan dengan lebih mudah serta mendukung admin dalam mengelola laporan secara terorganisir. Metode yang digunakan adalah *User Centered Design (UCD)*, yaitu pendekatan perancangan yang menempatkan kebutuhan, karakteristik, dan pengalaman pengguna sebagai dasar dalam proses pengembangan desain. Tahapan penelitian meliputi identifikasi kebutuhan pengguna, perancangan solusi, pembuatan prototype, dan evaluasi terhadap rancangan. Proses desain dilakukan menggunakan Figma untuk menghasilkan wireframe dan prototype *website* yang menggambarkan alur serta tampilan sistem. Fitur yang dirancang mencakup login pengguna, form pengaduan, pengunggahan bukti pendukung, informasi status pengaduan, serta pengelolaan laporan oleh admin. Pengujian dilakukan melalui Black Box Testing untuk memastikan fungsi pada rancangan berjalan sesuai kebutuhan dan usability testing untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan. Hasil penelitian berupa rancangan UI/UX *website* pengaduan mahasiswa yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Rancangan ini diharapkan mampu memberikan proses pengaduan yang lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami. Selain itu, sistem yang dirancang dapat membantu pihak kampus dalam mendokumentasikan, memantau, dan mengelola pengaduan secara lebih teratur. Dengan demikian, rancangan *website* ini diharapkan dapat mendukung peningkatan efektivitas proses pengaduan serta kualitas pelayanan kampus kepada mahasiswa secara lebih optimal dan berkelanjutan, serta menciptakan alur layanan yang transparan, responsif, dan sesuai kebutuhan mahasiswa di kampus.

Kata Kunci: *UI/UX*; *Website* Pengaduan; *User Centered Design*; Mahasiswa; Pelayanan Kampus

Kepustakaan : 0 Buku; 16 Jurnal (Tahun 2021 – 2026)

Jumlah Halaman : xii; 75 Halaman; Tabel 2.1 s.d Tabel 4.7; Gambar 3.1 s.d Gambar 4.10

¹ Program Studi D-III Teknologi Informasi Politeknik Aisyiyah Pontianak

² Program Studi D-III Teknologi Informasi Politeknik Aisyiyah Pontianak