

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERPUSTAKAAN

NPP. 6171052A2000001



POLITEKNIK 'AISYIAH PONTIANAK

CHINTIA KORNELIA DARA

NIM: 23021074

**PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI INFORMASI
POLITEKNIK 'AISYIAH PONTIANAK**

2026

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERPUSTAKAAN

NPP. 6171052A2000001



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Ahli Madya Komputer

POLITEKNIK 'AISYIYAH PONTIANAK

CHINTIA KORNELIA DARA

NIM: 23021074

**PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI INFORMASI
POLITEKNIK 'AISYIYAH PONTIANAK**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

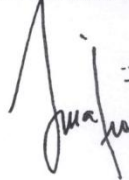
00001

CHINTIA KORNELIA DARA

NIM: 23021074

Telah Memenuhi Persyaratan dan disetujui untuk diajukan
mengikuti Sidang Laporan Tugas Akhir di
Politeknik Aisyiyah Pontianak
Pada 16 Juli 2026

**Menyetujui,
Pembimbing**



Mira Wulandari, S.Kom., M.Kom

NIDN : 1101058902

PC

AK

LEMBAR PENGESAHAN

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

**Laporan Tugas Akhir Ini Telah Disidangkan
Pada Tanggal 16 Juli 2026**

00001

Mengesahkan:

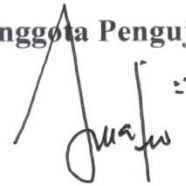
Ketua Penguji,



Wandi Sujatmiko, S.Kom., M.Cs

NIDN : 11-0209-8401

Anggota Penguji,



Mira Wulandari, S.Kom., M.Kom

NIDN : 11-0105-8902

Mengetahui:

Ketua Program Studi D-III Teknologi Informasi

Irwan Adhi Prasetya, S.T., M.T

NIDN : 11-2107-9302

PC

AK

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Chintia Kornelia Dara

NIM : 23021074

Program Studi : DIII Teknologi Informasi

Dengan ini menyatakan bahwa dokumen ilmiah Tugas Akhir (LTA) dengan judul

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

yang ditulis ini tidak mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai Peraturan Menteri pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 tahun 2021 tentang Integritas Akademik dalam Menghasilkan Karya Ilmiah. Apabila dikemudian hari dokumen ilmiah tugas akhir ini ditemukan terbukti mengandung unsur pelanggaran integritas akademik, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi hukum sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Ket : *Coret salah satu

Pontianak, 16 Juli 2026



**(Chintia Kornelia Dara)
NIM : 23021074**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala pertolongan dan ampunan. Shalawat dan salam juga semoga tercurahkan dan dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“RANCANG BANGUN UI/UX *WEBSITE* PENGADUAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KAMPUS POLITEKNIK ‘AISYIYAH PONTIANAK MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN* (UCD)”**.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Tilawaty Aprina, S.ST., M.Kes., selaku Direktur Politeknik ‘Aisyiyah Pontianak.
2. Kedua Orang Tua dan saudara kandung peneliti yang telah memberikan dukungan materi maupun non-materi serta doa yang tiada henti hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Irwan Adhi Prasetya, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi D-III Teknologi Informasi.
4. Ibu Mira Wulandari, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Wandu Sujatmiko, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi D-III Teknologi Informasi angkatan 2023, Terimakasih untuk semua semangatnya, dan semua bantuan selama masa perkuliahan.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan penerapan ilmu yang telah diperoleh di lingkungan pendidikan untuk dipraktikkan lebih lanjut. Peneliti juga menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih terdapat ketidaksempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran sebagai perbaikan kedepannya dari laporan ini.

Pontianak, 16 Juli 2026

Peneliti

Chintia Kornelia Dara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Perbandingan Pustaka	4
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 <i>Website</i>	7
2.2.2 Sistem Pengaduan Mahasiswa	7
2.2.3 <i>User Interface (UI)</i>	8
2.2.4 <i>User Experience (UX)</i>	9
2.2.5 <i>User Centered Design (UCD)</i>	9
2.2.6 <i>Usability</i>	10
2.2.7 Figma	12
2.2.8 <i>MySQL</i> dan PHP	12
2.2.9 Laravel	13
2.2.10 Pengujian <i>Black Box (Black Box Testing)</i>	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15

3.1	Metode Perancangan	15
3.1.1	Memahami konteks penggunaan.....	16
3.1.2	Menentukan kebutuhan pengguna.....	17
3.1.3	Menghasilkan solusi desain.....	18
3.2	Metode Pengumpulan Data	19
3.2.1	Data Primer	20
3.2.2	Instrumen Wawancara Mahasiswa dan Admin.....	21
3.2.3	Data Sekunder	22
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	23
3.2.5	Hasil Data yang Diharapkan	23
3.3	Diagram Perancangan	24
3.3.1	Diagram Penelitian.....	24
3.3.2	Diagram Sistem Pengaduan Mahasiswa (<i>Flowchart</i>)	28
3.3.3	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	31
3.3.4	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	34
3.3.5	<i>Sequence Diagram</i>	36
3.4.5	Halaman Kelola Pengaduan	39
3.4	Rancangan Interface (<i>Wireframe</i>)	36
3.4.1	Halaman <i>Login</i>	37
3.4.2	Halaman Beranda	37
3.4.3	Halaman Form Pengaduan	38
3.4.4	Halaman Status Pengaduan	39
3.4.6	Halaman Kelola Pengaduan	40
3.5	Metode Pengujian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil Analisis Kebutuhan Pengguna	42
4.1.1	Hasil Analisis Kebutuhan Mahasiswa.....	43

4.1.2 Hasil Analisis Kebutuhan Admin	44
4.1.3 <i>User Persona</i>	45
4.2 Hasil Perancangan <i>User Flow</i>	48
4.2.1 <i>User Flow</i> Mahasiswa.....	49
4.2.2 <i>User Flow</i> Admin.....	50
4.3 Hasil Perancangan <i>Interface</i>	51
4.3.1 Desain Halaman <i>Login</i>	52
4.3.2 Desain Halaman <i>Dashboard</i> Mahasiswa	53
4.3.3 Desain Halaman <i>Form</i> Pengaduan.....	54
4.3.4 Desain Halaman Status Pengaduan.....	54
4.3.5 Desain <i>Dashboard</i> Admin	56
4.3.6 Desain Halaman Kelola Pengaduan.....	58
4.4 Hasil Pengujian Sistem	62
4.4.1 Pengujian <i>Black Box</i>	62
4.4.2 Pengujian <i>Usability</i>	62
4.5 Hasil Uji <i>Black box</i>	64
4.6 Evaluasi dan Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

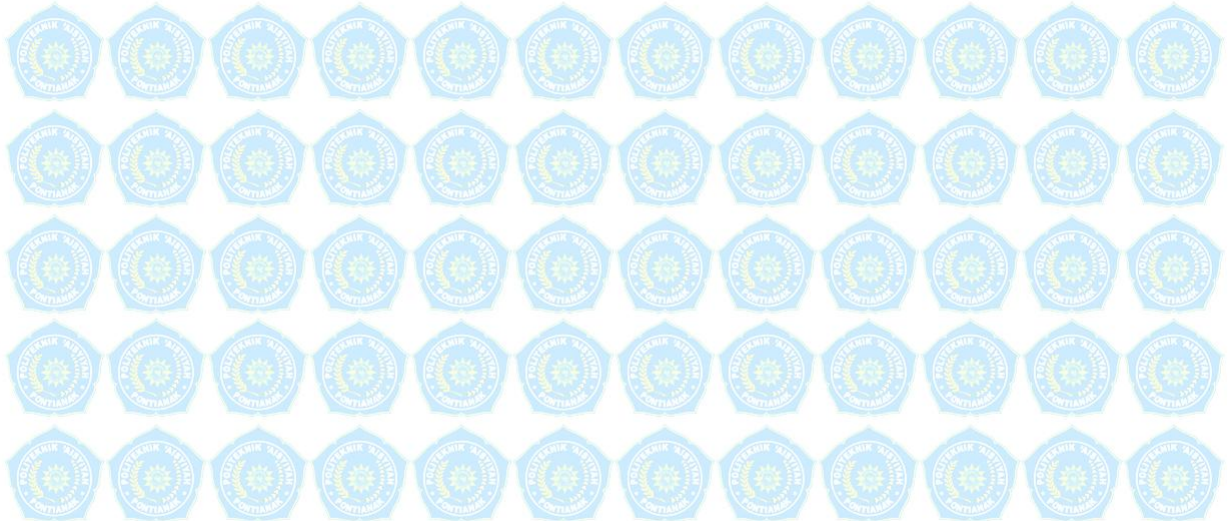
Gambar 3.1 Tahapan Metode <i>User Centered Design</i>	16
Gambar 3.2 Alur Pengumpulan Data Penelitian	25
Gambar 3.3 <i>Flowchart Website</i> Pengaduan Mahasiswa	29
Gambar 3.4 <i>ERD Website</i> Pengaduan Mahasiswa	33
Gambar 3.5 <i>DFD Website</i> Pengaduan Mahasiswa	35
Gambar 3.6 <i>Sequence Diagram Website</i> Pengaduan Mahasiswa	37
Gambar 3.7 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Login</i>	38
Gambar 3.8 <i>Wireframe</i> Halaman Beranda	39
Gambar 3.9 <i>Wireframe</i> Form Pengaduan.....	40
Gambar 3.10 <i>Wireframe</i> Halaman Status Pengaduan	40
Gambar 3. 11 <i>Wireframe</i> Halaman Kelola Pengaduan	40
Gambar 3.12 <i>Wireframe</i> Halaman Kelola Pengaduan	41
Gambar 4.1 Desain Halaman <i>Login</i>	53
Gambar 4.2 Desain Halaman <i>Dashboard Mahasiswa</i>	54
Gambar 4.3 Desain Halaman <i>Form Pengaduan</i>	55
Gambar 4.4 Desain Halaman <i>Riwayat Pengaduan (Status Pengaduan)</i>	56
Gambar 4.5 Desain Halaman <i>Detail Pengaduan</i>	57
Gambar 4.6 Desain Halaman <i>Dashboard Admin</i>	58
Gambar 4.7 Desain Halaman <i>Daftar Pengaduan Admin</i>	59
Gambar 4.8 Desain Halaman <i>Detail Pengaduan dan Pengelolaan Status (Admin)</i>	60
Gambar 4.9 Desain Halaman <i>Data Mahasiswa</i>	61
Gambar 4.10 Desain Halaman <i>Tambah Mahasiswa</i>	62

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Review Bandingan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
Table 3.2 Instrumen Wawancara Mahasiswa.....	Error! Bookmark not defined.
Table 3.3 Instrumen Wawancara Admin	Error! Bookmark not defined.
Table 4.4 Rancangan Pengujian Black Box	Error! Bookmark not defined.
Table 4.5 Hasil SUS	Error! Bookmark not defined.
Table 4.6 Hasil Interpretasi	Error! Bookmark not defined.
Table 4.7 Hasil Rancangan Pengujian Black Box ..	Error! Bookmark not defined.

PERPUSTAKAAN

NPP. 6171052A2000001



POLITEKNIK 'AISYIYAH PONTIANAK

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, M. T., Kurniastuti, I., Susanto, A., Yudianto, F., Studi, P., Informasi, S., Bisnis, E., & Digital, D. T. (2023). Implementasi Black box Testing dan Usability Testing pada *Website* Sekolah MI Miftahul Ulum Warugunung Surabaya. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Desain Komunikasi Visual*, 8(1).

Agustini, F., Destiana, H., Widanengsih, E., & Hami, M. (2023). Metode RAD Pada *Website* Pengaduan Masyarakat Desa Karang Satria dengan UI / UX berbasis UCD. *Agustini, H., Destiana, H., Widanengsih, E., Maisyaroh, Siregar, M. H., & Komarudin, I.*, 10(2), 155–165.

Brooke, J. (2021). SUS: A “Quick and Dirty” Usability Scale. *Usability Evaluation In Industry*, 207–212. <https://doi.org/10.1201/9781498710411-35>

Dwiansyah, R. H. A., & Voutama, A. (2025). Rancang Bangun UI/UX Desain Web Ecommerce Di Figma. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 16(2a), 158–168. <https://doi.org/10.47927/jikb.v16i2a.1155>

Fajri, H., Wulandari, B., Informatika, T., Ibn, U., Bogor, K., & Sareal, B. T. (2024). IMPLEMENTASI METODE USER CENTERED DESIGN DALAM PERANCANGAN UI / UX PURWARUPA APLIKASI. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elooktro Terapan*, 12(3), 2029–2042.

Hanafi, D., Prabadi, I. A., Hertantyo, G. B., Keimigrasian, M. T., Imigrasi, P., Tinggi, T., Tangerang, K., Desain, M., Desain, P., Thinking, D., & Review, S. L. (2025). *PERANCANGAN DESAIN USER INTERFACE / USER EXPERIENCE : SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*. 9(3), 4665–4671.

Magfiratun Hasanah, M., Metandi, F., & Cahyono, B. (2024). Perancangan Ui/Ux *Website* Ukm Jurnalistik Politeknik Negeri Samarinda Menggunakan Metode User Centered Design (Ucd). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(6), 11474–11482. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i6.11517>

Miyori, E., Rante, T., & Suardi, C. (2025). User-Centered Design for Enhancing the Usability of Mobile Applications : A Review of the Literature. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro*, 4(2), 88–102. <https://doi.org/10.51747/intro.v4i2.423>

Morales-Vargas, A., Pedraza-Jimenez, R., & Codina, L. (2023). *Website quality evaluation: a model for developing comprehensive assessment instruments based on key quality factors. Journal of Documentation, 79(7).* <https://doi.org/10.1108/JD-11-2022-0246>.

Pramudya Pratama, T., & Mayasari, R. (2025). RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN ONLINE INTERAKTIF BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(2), 2075–2081. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i2.12927>

Robert, Saludin Muis, & Yohanes Ari Setiawan. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan SMA Kumnamu Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi (SINTEK)*, 2(1), 12–17. <https://doi.org/10.56995/sintek.v2i1.40>

Syamil, S. R., Rickman Roedavan, & Agus Pratondo. (2024). Pengembangan Virtual Expo Interaktif Berbasis UI/UX Dengan Figma Di PT. Indocement Tunggal Prakarsa. *Journal of Applied Engineering and Social Science (JAESS)*, 2(2). <https://doi.org/10.25124/jaess.v2i2.8388>

Vaherdi, O., Az-zahra, H. M., & Syawli, A. (2025). *Evaluasi Usability Antarmuka Pengguna pada Aplikasi Mobile E-Open Disdukcapil Kota Bekasi Dengan Metode Usability Testing dan Heuristic Evaluation. 9(4).*

Veronica, C., Hasniati, H., & Musdar, I. A. (2022). Implementasi Pendekatan User Centered Design Pada Perancangan UI/UX Website Worker's. *Jurnal KHARISMA Tech, 17(02)*, 71–84. <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/>.

Wahyu, R., Pratama, A., Septiana, T., Pradipta, R. A., & Lampung, U. (2025). USER-CENTERED DESIGN UNTUK PERANCANGAN UI / UX SISTEM INFORMASI CAPAIAN PEMBELAJARAN. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elooktro Terapan, 13(3).*

Yahya, M., Hasanuddin, T., & Abdullah, S. M. (2022). Analisis dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muslim Indonesia. *Buletin Sistem Informasi Dan Teknologi Islam, 1(3)*, 166–175. <https://doi.org/10.33096/busiti.v1i3.837>

LAMPIRAN

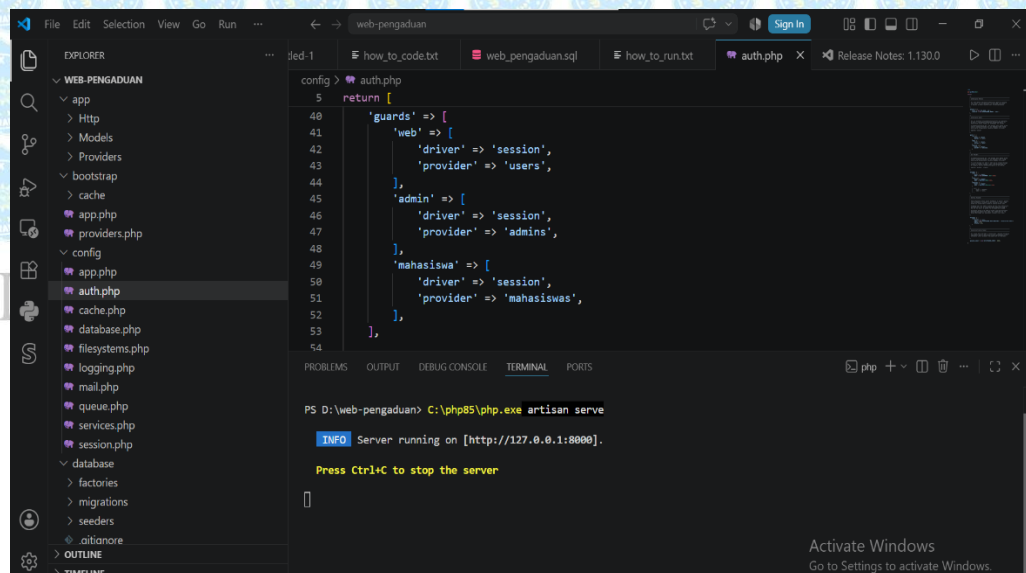
1. Lampiran wawancara

Mengis kuensioner di link <https://forms.gle/GAN2GjhEMsSrhmSK8>



NPP. 6171052A2000001

2. Tampilan Codingan websitenya



```
config > auth.php
5 return [
40
41 'guards' => [
42 'web' => [
43 'driver' => 'session',
44 'provider' => 'users',
45 ],
46 'admin' => [
47 'driver' => 'session',
48 'provider' => 'admins',
49 ],
50 'mahasiswa' => [
51 'driver' => 'session',
52 'provider' => 'mahasiswas',
53 ],
54 ],
];
```

```
PS D:\web-pengaduan> C:\php85\php.exe artisan serve
[Info] Server running on [http://127.0.0.1:8000].
Press Ctrl+C to stop the server
```

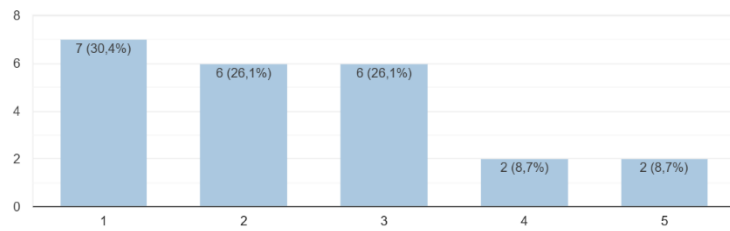
2. Form jawaban Pengujian website

Pertanyaan Jawaban **23** Setelan

Q2. Saya merasa website ini terlalu rumit untuk digunakan

[Salin diagram](#)

23 jawaban



Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

POLITEKNIK 'AISYIYAH PONTIANAK