



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 Sujatmiko³

¹Information Technology Study Program, Politeknik Aisyiyah Pontianak, Jl. Ampera, Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia
email: chintyadara061@gmail.com

Received: 2025-12-06 Accepted: 2026-06-26 Published: 2026-06-30

ABSTRAK

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*

PENDAHULUAN

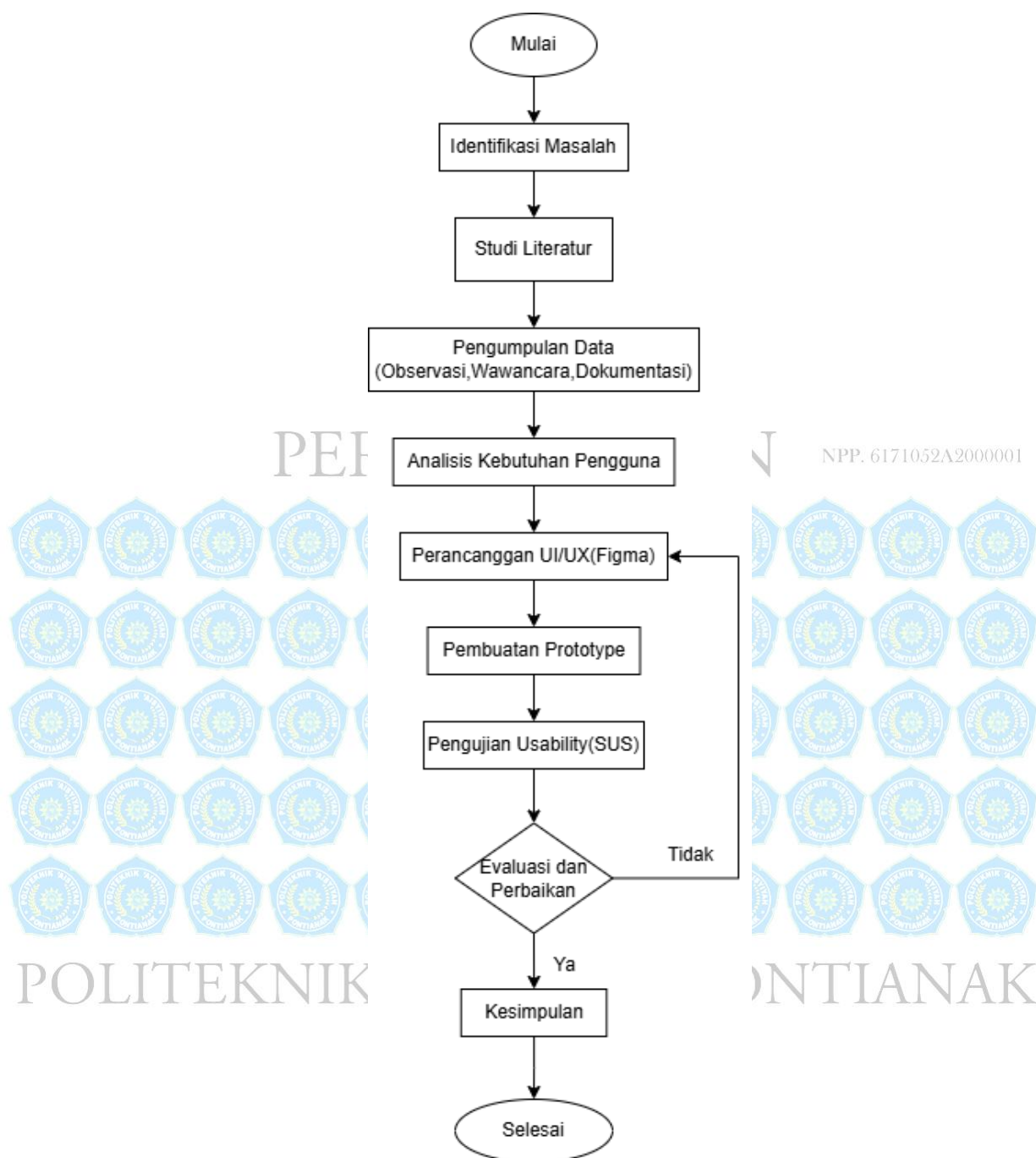
Perkembangan teknologi informasi khususnya teknologi berbasis *website* telah memberikan banyak kemudahan dalam berbagai bidang, termasuk dalam dunia pendidikan. Perguruan tinggi saat ini dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan akademik maupun non-akademik kepada mahasiswa. Salah satu bentuk layanan yang penting dalam lingkungan perguruan tinggi adalah sistem pengaduan mahasiswa merupakan sarana penting dalam perguruan tinggi untuk menampung berbagai keluhan, kritik, dan saran dari mahasiswa sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik maupun non-akademik.

Politeknik 'Aisyiyah Pontianak sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi memiliki berbagai fasilitas dan layanan untuk mendukung proses pembelajaran mahasiswa. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa, seperti kendala pada fasilitas kampus, pelayanan administrasi, sistem akademik, maupun kegiatan perkuliahan. Penyampaian pengaduan yang masih dilakukan secara langsung atau melalui media komunikasi yang tidak terstruktur seringkali menyebabkan informasi pengaduan tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dipantau proses penanganannya, serta kurang efektif dalam menindaklanjuti setiap permasalahan yang disampaikan oleh

mahasiswa. Salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membangun *website* pengaduan mahasiswa yang dapat diakses secara online. *Website* ini dapat menjadi media yang memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan laporan atau pengaduan secara cepat, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, melalui *website* pengaduan mahasiswa, pihak kampus juga dapat memantau, mengelola, serta menindaklanjuti setiap laporan yang masuk secara lebih terorganisir. Dengan demikian, penggunaan *website* sebagai media pengaduan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara mahasiswa dengan pihak kampus (Yahya et al., 2021). Dalam pengembangan sebuah *website*, aspek *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. *UI* berkaitan dengan tampilan visual, tata letak, serta elemen antarmuka yang digunakan dalam sistem, sedangkan *UX* berkaitan dengan pengalaman dan kemudahan pengguna ketika berinteraksi dengan *website*. Pemanfaatan *website* dengan desain *UI/UX* yang baik menjadi solusi yang diperlukan agar sistem pengaduan mahasiswa dapat digunakan dengan lebih mudah, efektif, dan tertata dengan baik, serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman bagi mahasiswa sebagai pengguna utama sistem tersebut (Veronica et al., 2022). Untuk menghasilkan desain *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* yang berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna dalam proses perancangan sistem. Metode *UCD* merupakan pendekatan perancangan sistem yang menempatkan pengguna sebagai pusat dalam proses pengembangan. Dalam metode ini, kebutuhan, karakteristik, serta pengalaman pengguna menjadi dasar utama dalam merancang sistem, sehingga *website* yang dihasilkan diharapkan memiliki tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu perancangan *UI/UX website* pengaduan mahasiswa yang mampu memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan serta memudahkan pihak kampus dalam mengelola laporan yang masuk. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Rancang Bangun *UI/UX Website* Pengaduan Mahasiswa Politeknik ‘Aisyiyah Pontianak Menggunakan Metode *User Centered Design (UCD)*” dengan bertujuan menghasilkan rancangan *website* pengaduan yang efektif, mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan Mahasiswa.

METODE

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah *User Centered Design (UCD)* dalam perancangan *UI/UX Website* Pengaduan Mahasiswa. Metode ini dipilih karena berfokus pada pengguna sebagai pusat dari proses perancangan, sehingga desain yang dihasilkan diharapkan sesuai dengan kebutuhan, karakteristik, dan kenyamanan pengguna. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam proses perancangan *UI/UX Website* Pengaduan Mahasiswa. Data yang dikumpulkan berfungsi sebagai dasar dalam memahami permasalahan yang sedang terjadi, mengidentifikasi kebutuhan pengguna, serta mendukung penyusunan rancangan sistem yang akan dibuat. Dalam penelitian berbasis *User Centered Design (UCD)*, proses pengumpulan data memiliki peran penting karena kebutuhan pengguna menjadi dasar utama dalam perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna. Pendekatan ini juga banyak diterapkan dalam penelitian *UI/UX* berbasis *website* maupun aplikasi untuk memastikan desain yang dihasilkan sesuai dengan kondisi penggunaan yang nyata (Magfiratun Hasanah et al., 2024). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari calon pengguna sistem, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitian. Kedua jenis data tersebut digunakan untuk mendukung proses analisis kebutuhan, penyusunan diagram perancangan, serta pengembangan wireframe dan prototype *website* pengaduan



Gambar 1. Metode Penelitian

Gambar ini menunjukkan alur pengumpulan data yang direncanakan dalam penelitian ini.

A. identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan proses pengenalan dan penentuan permasalahan yang terdapat pada sistem pengaduan mahasiswa yang sedang berjalan. Tujuannya adalah untuk mengetahui kendala, kekurangan, serta kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi.

B. Studi Literatur

Tahap ini dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber referensi seperti jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan. Studi literatur bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang mendukung penelitian, khususnya terkait *UI/UX*, sistem pengaduan, dan metode *User Centered Design (UCD)*.

C. Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Pada tahap ini, data direncanakan akan dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

D. Analisis Kebutuhan Pengguna

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan dianalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna secara lebih mendalam. Analisis ini mencakup kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama dan admin sebagai pengelola sistem, sehingga dapat dijadikan dasar dalam proses perancangan sistem.

E. Perancangan *UI/UX Figma*

Pada tahap ini dilakukan proses perancangan antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) menggunakan tools Figma. Perancangan meliputi pembuatan *wireframe*, *user flow*, dan desain tampilan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

F. Pembuatan *Prototype*

Prototype dibuat sebagai gambaran awal dari desain yang telah dirancang. *Prototype* ini memungkinkan pengguna untuk mencoba alur sistem sebelum sistem dikembangkan secara penuh.

G. Pengujian *Usability*

pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap *prototype* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap desain yang telah dibuat.

H. Evaluasi dan Perbaikan Desain

Hasil pengujian *usability* dianalisis untuk mengetahui kekurangan desain. Jika ditemukan masalah, maka dilakukan perbaikan. Tahap ini bersifat iteratif, sehingga proses desain dapat diulang hingga sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Teknik Pengumpulan Data

A. Observasi

Observasi direncanakan dilakukan dengan cara mengamati proses penyampaian pengaduan mahasiswa yang saat ini berjalan di lingkungan kampus. Kegiatan observasi bertujuan untuk mengetahui alur pengaduan yang digunakan, media yang dipakai dalam penyampaian laporan, serta kendala yang mungkin terjadi selama proses tersebut berlangsung. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran awal mengenai kondisi sistem yang ada dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki melalui perancangan website pengaduan mahasiswa.

B. Wawancara

Wawancara direncanakan dilakukan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan sistem, yaitu mahasiswa sebagai pengguna utama dan admin/pengelola layanan mahasiswa sebagai pihak yang mengelola laporan pengaduan. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai kebutuhan pengguna, permasalahan yang sering dihadapi, harapan terhadap sistem, serta fitur-fitur yang dianggap penting untuk disediakan pada website pengaduan mahasiswa. Teknik wawancara seperti ini umum digunakan dalam penelitian *UI/UX* karena mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan pengguna.

C. Dokumentasi

Dokumentasi direncanakan dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung yang berkaitan dengan proses pengaduan mahasiswa, seperti format laporan, bukti pengaduan, arsip layanan, catatan administrasi, atau tangkapan layar media yang selama ini digunakan. Data dokumentasi ini digunakan sebagai bahan pendukung untuk memperjelas proses pengaduan yang sedang berjalan dan membantu peneliti dalam menyusun rancangan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan.

D. Studi Literatur

Studi literatur direncanakan dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai sumber ilmiah, seperti jurnal, artikel, buku, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perancangan UI/UX, website, sistem pengaduan, User Centered Design (UCD), System Usability Scale (SUS), dan User Experience Questionnaire (UEQ). Studi literatur dilakukan agar penelitian memiliki dasar akademik yang kuat serta mendukung peneliti dalam menentukan pendekatan perancangan dan evaluasi yang tepat. Penggunaan studi literatur juga penting untuk membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang memiliki topik atau metode yang sejenis.

Metode Pengujian

Pengujian sistem dilakukan untuk memastikan seluruh fitur dan fungsi pada website pengaduan mahasiswa Politeknik Aisyiyah Pontianak dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengujian ini berfokus pada hasil keluaran (output), kemudahan penggunaan (usability), serta aksesibilitas sistem (Abdillah et al., 2023). Metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Black Box Testing, yaitu teknik pengujian fungsional yang dilakukan dengan menguji sistem berdasarkan output yang dihasilkan tanpa memerlukan pengetahuan mengenai struktur internal sistem. Metode ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap fungsi sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan (Syamil et al., 2024). Pengujian dilakukan terhadap seluruh fitur sistem meliputi fitur login, pengajuan pengaduan, pengelolaan data pengaduan, serta fitur laporan. Analisis data dilakukan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan konten yang sudah ada, meliputi jenis konten (feed, *Reels*, *story*), konsistensi posting, tampilan visual konten, serta tingkat keterlibatan *audiens* (*engagement*). Hasil analisis menunjukkan bahwa konten feed masih belum konsisten dalam penggunaan desain visual, konten *Reels* memiliki jangkauan yang lebih tinggi dibanding feed, *story* digunakan untuk promo harian namun masih kurang interaktif, dan tingkat *engagement* masih belum stabil, sehingga diperlukan strategi konten yang lebih terstruktur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembang telah berhasil merancang dan mengembangkan Website Pengaduan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kampus menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) di Politeknik 'Aisyiyah Pontianak. Sistem ini dikembangkan sebagai solusi atas permasalahan proses pengaduan mahasiswa yang sebelumnya masih dilakukan secara manual dan belum memiliki media pengaduan yang terstruktur.

Website pengaduan mahasiswa yang dibangun merupakan sistem berbasis *website* yang dapat diakses melalui *browser*. Sistem ini dirancang untuk memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan serta membantu pihak kampus dalam mengelola, memantau, dan menindaklanjuti laporan yang masuk. Sistem memiliki dua antarmuka utama, yaitu antarmuka mahasiswa sebagai pengguna dan antarmuka admin sebagai pengelola pengaduan.

Sistem yang dirancang mencakup beberapa fitur, seperti halaman login, *dashboard* mahasiswa,

pengajuan pengaduan, unggah bukti pendukung, riwayat dan status pengaduan. Pada halaman administrator terdapat fitur *dashboard*, pengelolaan data pengaduan, pemberian tanggapan, pembaruan status pengaduan, serta pengelolaan data mahasiswa.

Melalui pengujian menggunakan metode *Black Box Testing* dan *System Usability Scale* (SUS), sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil pengujian SUS terhadap 22 responden memperoleh nilai rata-rata 81, yang termasuk dalam kategori *Excellent*, *Grade A*, dan *Acceptable*. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk merancang UI/UX *Website* Pengaduan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kampus menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) di Politeknik 'Aisiyyah Pontianak dapat tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX website pengaduan mahasiswa terhadap pelayanan kampus Politeknik Aisiyysh Pontianak.

Penelitian ini berhasil merancang UI/UX *Website* Pengaduan Mahasiswa Politeknik 'Aisiyyah Pontianak menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) melalui tahapan analisis kebutuhan pengguna, penyusunan user persona, user flow, wireframe, dan desain antarmuka menggunakan Figma.

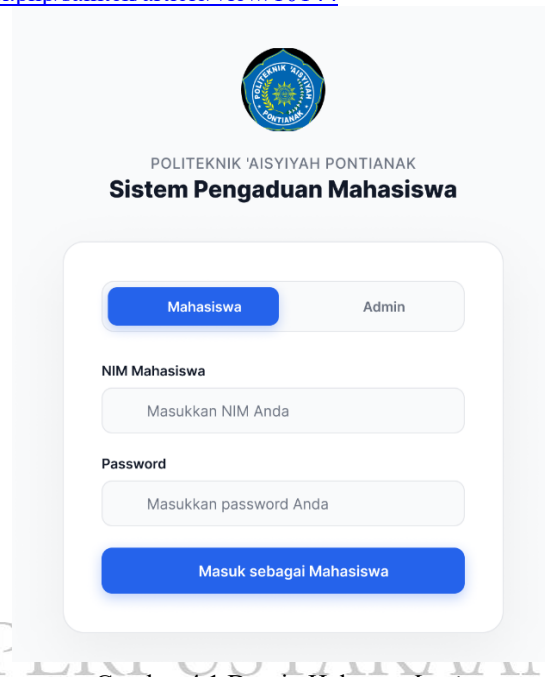
Rancangan UI/UX yang dihasilkan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Mahasiswa dapat menyampaikan dan memantau status pengaduan dengan lebih mudah, sedangkan admin dapat mengelola pengaduan melalui fitur verifikasi, pemberian tanggapan, pembaruan status, dan pengelolaan data pengaduan secara lebih efektif.

Hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap 22 responden memperoleh nilai rata-rata 81, yang termasuk kategori *Excellent*, *Grade A*, dan *Acceptable*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rancangan UI/UX memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik, mudah dipahami, serta layak untuk dikembangkan pada tahap implementasi.

Implementasi Sistem

Pada bagian ini dipaparkan hasil dari perancangan UI/UX *Website* Pengaduan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kampus Politeknik 'Aisiyyah Pontianak. Tampilan dari beberapa halaman utama dan fitur yang dirancang dibahas pada bagian ini. Desain antarmuka dibuat dengan memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pengguna berdasarkan metode *User Centered Design* (UCD).

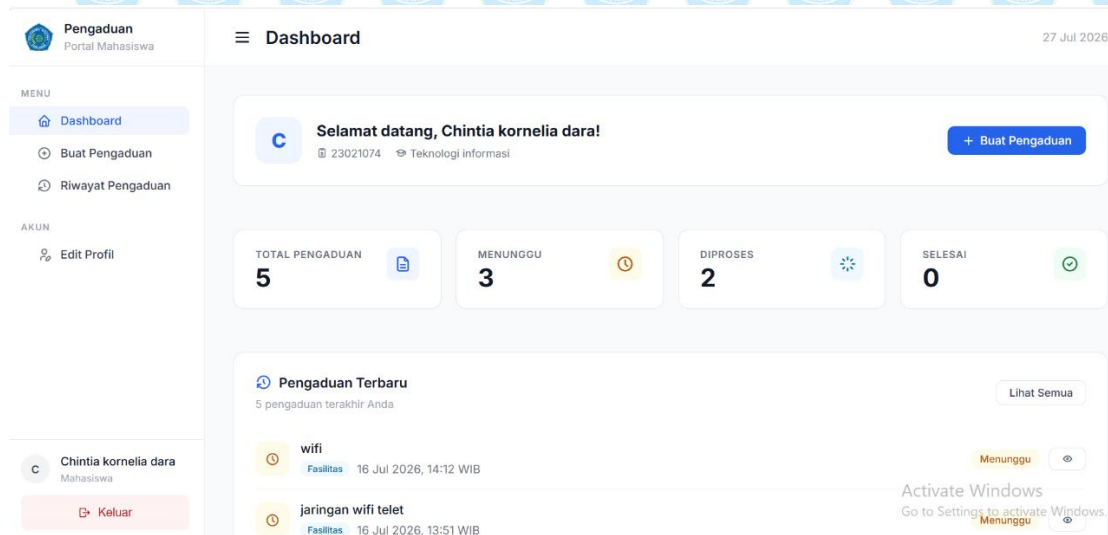
Halaman *login* dirancang sebagai pintu masuk utama bagi mahasiswa dan admin untuk mengakses sistem. Pada halaman ini disediakan dua pilihan peran pengguna, yaitu mahasiswa dan admin, dengan kolom input yang disesuaikan terhadap masing-masing peran.



Gambar 4.1 Desain Halaman Login

Gambar ini menunjukkan tampilan akhir halaman *login* sistem pengaduan mahasiswa yang telah diimplementasikan menggunakan *Figma*. Halaman ini menampilkan logo Politeknik 'Aisyiyah Pontianak', judul "Sistem Pengaduan Mahasiswa", serta pilihan tab untuk masuk sebagai Mahasiswa atau Admin. Pengguna diminta memasukkan NIM Mahasiswa dan *password* pada kolom input yang telah disediakan, kemudian menekan tombol "Masuk sebagai Mahasiswa" untuk melakukan autentikasi ke dalam sistem.

Halaman *dashboard* mahasiswa dirancang sebagai halaman utama yang menampilkan ringkasan informasi pengaduan secara cepat setelah mahasiswa berhasil *login*.

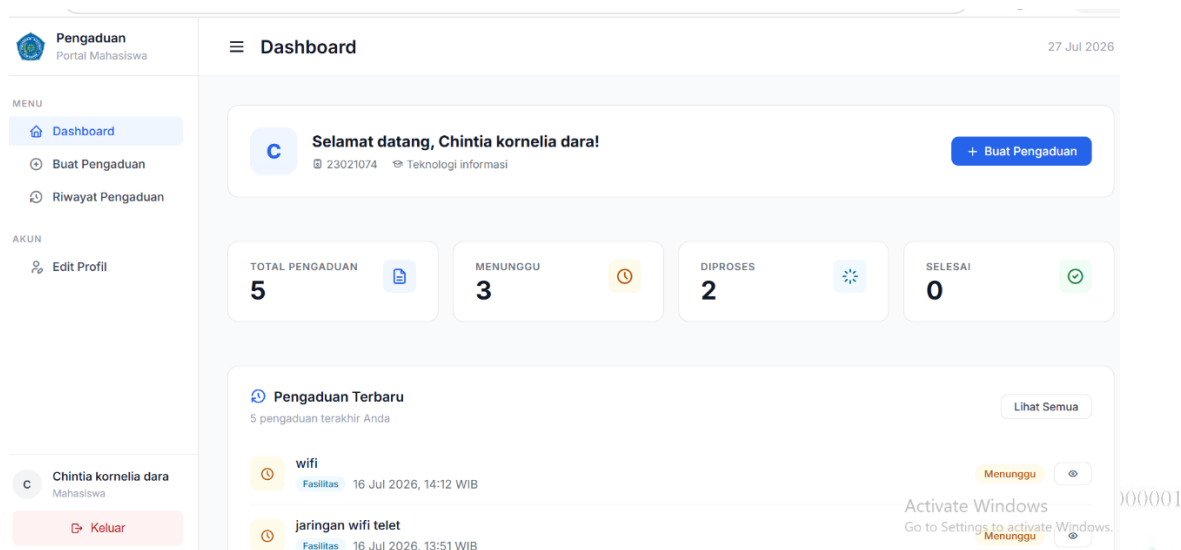


Gambar 4.2 Desain Halaman Dashboard Mahasiswa

Gambar ini menunjukkan tampilan halaman *dashboard* mahasiswa setelah berhasil melakukan *login*. Pada bagian atas terdapat sapaan "Selamat datang, Andi Pratama!" beserta tombol "Buat Pengaduan". Halaman ini juga menampilkan ringkasan statistik berupa jumlah Total Pengaduan, Menunggu, Diproses, dan Selesai dalam bentuk kartu informasi, serta daftar "Pengaduan Terbaru" yang menampilkan judul aduan, kategori, dan status terkini. Pada sisi kiri terdapat menu navigasi (*Dashboard*, *Buat Pengaduan*, *Riwayat Pengaduan*, *Edit*

Profil).

Halaman *form* pengaduan dirancang agar mahasiswa dapat menyampaikan laporan secara terstruktur, mulai dari judul, kategori, isi pengaduan, hingga unggahan bukti pendukung.



Gambar 4.3 Desain Halaman *Form* Pengaduan

Gambar ini menunjukkan tampilan halaman yang digunakan mahasiswa untuk mengakses dan mengelola pengaduan melalui *dashboard*, sebagai kelanjutan dari proses penekanan tombol "Buat Pengaduan". Pada halaman ini, mahasiswa dapat melihat ringkasan jumlah pengaduan yang telah diajukan beserta statusnya sebelum diarahkan mengisi judul, kategori, dan deskripsi pengaduan.

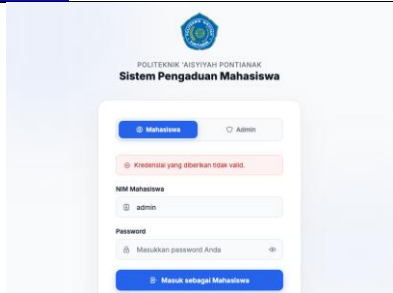
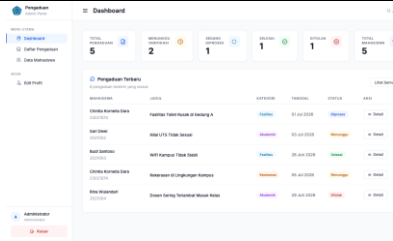
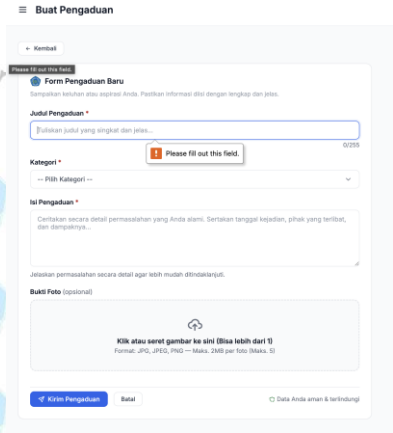
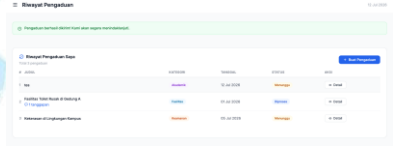
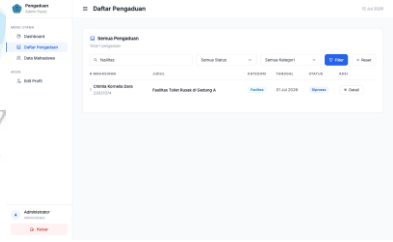
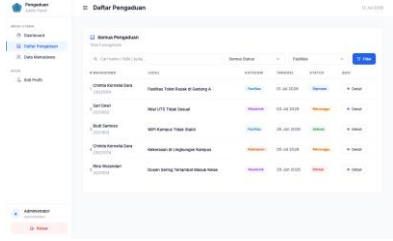
Hasil Pengujian *Black box*

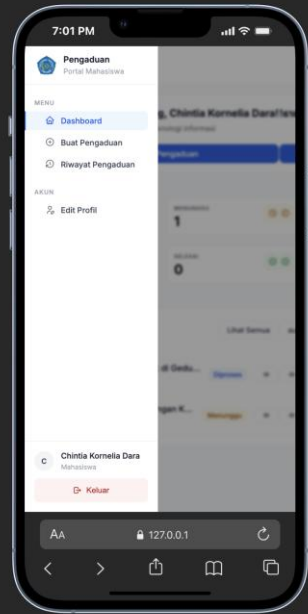
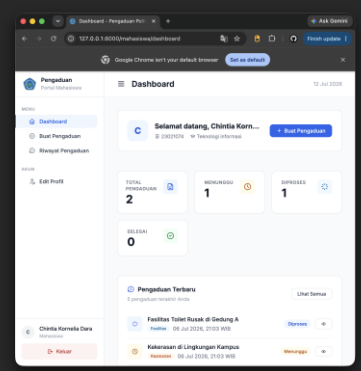
Pengujian *Black Box* dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh fungsi pada Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah dirancang. Metode *Black Box* berfokus pada pengujian fungsional sistem tanpa memperhatikan struktur atau kode program yang digunakan. Pengujian dilakukan dengan memberikan berbagai variasi input pada setiap fitur, kemudian mengamati apakah output yang dihasilkan telah sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Fitur-fitur yang diuji meliputi proses login, pengelolaan data pengaduan, pencarian dan penyaringan data, pengelolaan laporan, serta fungsi-fungsi lain yang tersedia sesuai dengan hak akses masing-masing pengguna. Setiap skenario pengujian dirancang untuk menguji kondisi normal maupun kondisi tidak valid, sehingga dapat diketahui apakah sistem mampu memberikan respons yang tepat terhadap setiap masukan dari pengguna.

Table 4.1 Hasil Rancangan Pengujian Black Box

No	Fitur yang Diuji	Skenario Pengujian	Input	Output
1	Login	Pengguna mengosongkan form login	Username & Password kosong	

2	Login	Pengguna memasukkan data salah	Username/Pass word salah	
3	Login	Pengguna memasukkan data benar	Username & Password valid	
4	Pengaduan	Form tidak lengkap	Salah satu field kosong	
5	Pengaduan	Form lengkap	Semua data terisi	
6	Data Pengaduan	Pencarian data	Input kata kunci	
7	Data Pengaduan	Filter data	Pilih kategori/status	

8	Aksesibilitas	Akses melalui perangkat berbeda	Desktop/Mobile	
9	Kompatibilitas	Akses melalui browser berbeda	Chrome/Firefox	

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fitur utama pada sistem dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Sistem berhasil memproses input yang valid, menolak input yang tidak sesuai, serta menampilkan informasi atau pesan kesalahan yang tepat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem telah memenuhi aspek fungsional dan siap digunakan sebagai media pengelolaan pengaduan mahasiswa.

Pengujian *Usability*

Pengujian *usability* dilakukan untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan serta kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah dibangun menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Pengujian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 22 responden yang terdiri dari mahasiswa dan admin sebagai pengguna sistem. Kuesioner *SUS* terdiri atas 10 pernyataan yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, kenyamanan, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Setiap responden memberikan penilaian terhadap masing-masing pernyataan menggunakan skala 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Selanjutnya, skor *SUS* dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan *SUS* dan dikonversikan ke dalam rentang nilai 0–100 untuk menentukan tingkat *usability* sistem.

Table 4.2 Hasil *SUS*

No	Responden	Skor <i>SUS</i>
1	R1	80
2	R2	82
3	R3	80
4	R4	82

5	R5	80
6	R6	82
7	R7	80
8	R8	82
9	R9	80
10	R10	82
11	R11	80
12	R12	82
13	R13	80
14	R14	82
15	R15	80
16	R16	82
17	R17	80
18	R18	82
19	R19	80
20	R20	82
21	R21	80
22	R22	82
Rata-rata Skor SUS		81

NPP 6171052A2000001

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh rata-rata skor *SUS* sebesar 81. Berdasarkan interpretasi skor *System Usability Scale*, nilai tersebut termasuk dalam kategori *Excellent* dengan Grade A, serta berada pada tingkat *Acceptable*. Hasil ini menunjukkan bahwa *website* pengaduan mahasiswa memiliki tingkat usability yang tinggi, mudah dipelajari, mudah digunakan, dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik.

Table 4.3 Hasil Interpretasi

Aspek	Hasil
Jumlah Responden	22
Rata-rata Skor SUS	81
Grade	A
Adjective Rating	Excellent
Acceptability	Acceptable

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa *website* pengaduan mahasiswa yang telah dirancang menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* mampu memenuhi kebutuhan pengguna baik dari sisi kemudahan penggunaan, efisiensi, maupun kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan telah berhasil memberikan pengalaman penggunaan yang baik bagi mahasiswa maupun admin serta layak untuk diimplementasikan sebagai media pengaduan mahasiswa.

Pembahasan penelitian

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai keberhasilan *website* pengaduan mahasiswa yang telah dikembangkan menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah sistem yang dibangun telah memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan pengalaman penggunaan (*user experience*) yang baik. Proses evaluasi dilakukan melalui dua tahapan, yaitu pengujian fungsional menggunakan metode *Black Box Testing* dan pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.

Berdasarkan hasil pengujian *Black Box*, seluruh fitur utama pada *website* pengaduan mahasiswa telah berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah ditentukan pada tahap analisis kebutuhan. Fitur autentikasi pengguna, pengajuan pengaduan, unggah bukti pendukung, pengelolaan

data pengaduan, pemberian tanggapan oleh admin, pembaruan status pengaduan, serta pengelolaan data mahasiswa dapat berfungsi sebagaimana mestinya tanpa ditemukan kesalahan yang mengganggu proses penggunaan sistem. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan fungsional baik dari sisi mahasiswa maupun admin.

Selain pengujian fungsional, evaluasi juga dilakukan terhadap aspek *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Pengujian dilakukan terhadap 22 responden yang terdiri dari mahasiswa dan admin sebagai pengguna sistem. Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner *SUS* diperoleh rata-rata skor sebesar 81. Nilai tersebut termasuk dalam kategori *Excellent*, memperoleh *Grade A*, serta berada pada tingkat *Acceptable*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *website* pengaduan mahasiswa memiliki tingkat *usability* yang tinggi dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

Perolehan skor *SUS* sebesar 81 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sistem mudah dipelajari (*learnability*), mudah digunakan (*ease of use*), serta memiliki navigasi yang jelas dan konsisten. Pengguna dapat memahami fungsi setiap menu tanpa memerlukan waktu belajar yang lama. Selain itu, tampilan antarmuka yang sederhana dan terstruktur memudahkan pengguna dalam menyelesaikan tugas utama, seperti mengajukan pengaduan, memantau perkembangan laporan, maupun mengelola data pengaduan.

Hasil evaluasi tersebut juga menunjukkan bahwa penerapan metode *User Centered Design (UCD)* memberikan pengaruh positif terhadap kualitas antarmuka *website*. Pada tahap awal penelitian dilakukan analisis kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara sehingga diperoleh informasi mengenai permasalahan yang dihadapi mahasiswa dan admin pada sistem pengaduan yang masih berjalan secara manual. Informasi tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam kebutuhan sistem, *user persona*, *user flow*, *wireframe*, hingga rancangan antarmuka menggunakan *Figma*. Dengan melibatkan kebutuhan pengguna pada setiap tahapan pengembangan, sistem yang dihasilkan menjadi lebih sesuai dengan karakteristik, tujuan, serta ekspektasi pengguna.

Dari sisi mahasiswa, sistem mampu mempermudah proses penyampaian pengaduan karena pengguna dapat mengisi formulir secara online, mengunggah bukti pendukung, serta memantau status pengaduan secara transparan. Hal ini mengatasi permasalahan sebelumnya, yaitu proses pengaduan yang masih dilakukan secara manual dan sulit dipantau perkembangan penyelesaiannya. Sementara itu, dari sisi admin, sistem memberikan kemudahan dalam mengelola data pengaduan melalui *dashboard* yang menampilkan ringkasan laporan, fitur pencarian dan penyaringan data, pemberian tanggapan, serta pembaruan status pengaduan secara terpusat.

Meskipun memperoleh hasil evaluasi yang sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya. Beberapa masukan yang diperoleh dari responden antara lain penambahan fitur notifikasi secara otomatis ketika status pengaduan berubah, pengembangan tampilan yang lebih optimal pada perangkat mobile, serta penambahan fitur pelaporan statistik pengaduan yang lebih lengkap sebagai pendukung proses pengambilan keputusan oleh pihak kampus.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa *website* pengaduan mahasiswa yang dikembangkan telah memenuhi tujuan penelitian. Sistem tidak hanya berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional, tetapi juga memperoleh tingkat *usability* yang tinggi berdasarkan hasil pengujian *SUS* dengan rata-rata skor 81. Dengan demikian, *website* pengaduan mahasiswa dinilai layak untuk diimplementasikan sebagai media pengelolaan pengaduan mahasiswa yang efektif, efisien, mudah digunakan, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di lingkungan Politeknik 'Aisyiyah Pontianak.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil merancang UI/UX Website Pengaduan Mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Pontianak menggunakan metode User Centered Design (UCD) melalui tahapan analisis kebutuhan pengguna, penyusunan user persona, user flow, wireframe, dan desain antarmuka menggunakan Figma.

Rancangan UI/UX yang dihasilkan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Mahasiswa dapat menyampaikan dan memantau status pengaduan dengan lebih mudah, sedangkan admin dapat mengelola pengaduan melalui fitur verifikasi, pemberian tanggapan, pembaruan status, dan pengelolaan data pengaduan secara lebih efektif.

Hasil evaluasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap 22 responden memperoleh nilai rata-rata 81, yang termasuk kategori Excellent, Grade A, dan Acceptable. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rancangan UI/UX memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik, mudah dipahami, serta layak untuk dikembangkan pada tahap implementasi.

REFERENSI

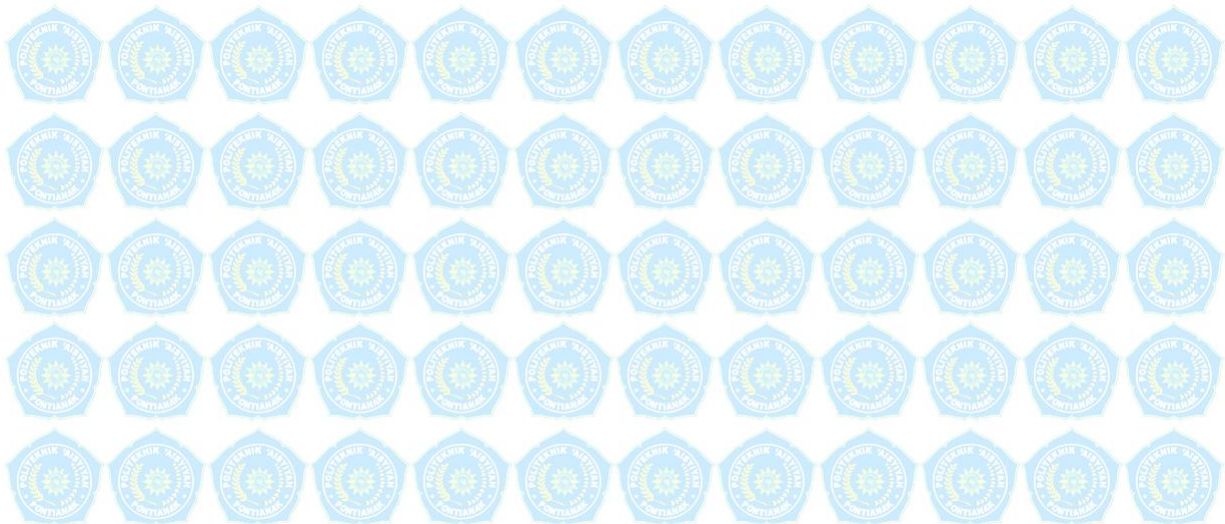
- Abdillah, M. T., Kurniastuti, I., Susanto, A., Yudianto, F., Studi, P., Informasi, S., Bisnis, E., & Digital, D. T. (2023). Implementasi Black box Testing dan Usability Testing pada *Website* Sekolah MI Miftahul Ulum Warugunung Surabaya. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Desain Komunikasi Visual*, 8(1).
-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

PERPUSTAKAAN

NPP. 6171052A2000001



POLITEKNIK 'AISYIYAH PONTIANAK