Perancangan dan Evaluasi Usability UI/UX Website Pelayanan Administrasi Digital Menggunakan Metode User-Centered Design (UCD) di Kantor Camat Larantuka

Yuliana B.D Corebima[1], Asri Samsiar Ilmananda[2]
Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
e-mail: yunicorebima@gmail.com[1], asriilmananda@unmer.ac.id[2]

Kata Kunci:

UI/UX
Digital Administrative Service Website
User-Centered Design (UCD)
System Usability Scale (SUS)
Prototype

ABSTRAK

Kantor Camat Larantuka belum memanfaatkan website secara optimal sebagai sarana pelayanan administrasi digital, sehingga masyarakat masih harus datang langsung ke kantor. Penelitian ini bertujuan merancang UI/UX website pelayanan administrasi digital dengan metode User-Centered Design (UCD) serta mengevaluasi usability prototype menggunakan System Usability Scale (SUS). Menggunakan pendekatan Research and Development (R&D) melalui empat tahapan UCD. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner SUS terhadap 45 responden (38 masyarakat, 7 pegawai). Hasil berupa prototype dengan fitur informasi layanan, pengajuan permohonan, pengecekan status, pengaduan, jadwal layanan, SOP, FAQ, kontak, riwayat layanan, validasi dokumen via QR Code, dan unduh PDF. Evaluasi SUS memperoleh skor rata-rata 72,94 (Acceptable, Grade C, Good), menunjukkan prototype memiliki usability baik dan layak dijadikan acuan pengembangan website Kantor Camat Larantuka.

Keyword:

UI/UX
Digital Administrative Service Website
User-Centered Design (UCD)
System Usability Scale (SUS)
Prototype

ABSTRACT

The Larantuka District Office had not optimally utilized a website for digital administrative services, requiring residents to visit in person for information or services. This study aims to design the UI/UX of a digital administrative service website using the User-Centered Design (UCD) method and evaluate the resulting prototype's usability using the System Usability Scale (SUS). Using a Research and Development (R&D) approach through four UCD stages. Data were collected via observation, interviews, and SUS questionnaires from 45 respondents (38 residents, 7 staff). Results include a prototype featuring service information, request submission, status tracking, complaints, service schedules, SOPs, FAQ, contacts, service history, QR Code document validation, and PDF downloads. SUS evaluation yielded an average score of 72.94 (Acceptable, Grade C, Good), indicating good usability and suitability as a development reference for the office's website.

I. PENDAHULUAN

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Kantor Camat Larantuka merupakan instansi pemerintahan di Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti penerbitan surat keterangan, perizinan, dan administrasi kependudukan lainnya. Pemanfaatan teknologi informasi berupa website menjadi salah satu sarana penting untuk mendukung penyampaian informasi dan pelayanan administrasi secara digital agar pelayanan publik berjalan lebih efektif dan efisien [1], [2],[3]. Namun, hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa website Kantor Camat Larantuka belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media pelayanan administrasi digital. Masyarakat masih harus datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi maupun mengurus administrasi tertentu, sementara informasi yang tersedia pada website masih terbatas dan tampilannya kurang terstruktur sehingga belum memberikan pengalaman penggunaan yang optimal.

Website yang dimiliki Kantor Camat Larantuka pada praktiknya belum menjalankan fungsinya secara maksimal sebagai media pelayanan publik berbasis digital. Fitur yang tersedia masih terbatas dan belum mendukung layanan administrasi secara menyeluruh, sementara data dan informasi yang disajikan belum lengkap serta belum terstruktur sesuai kebutuhan pengguna sehingga masyarakat kesulitan menemukan informasi yang relevan. Tampilan antarmuka yang kurang ramah pengguna serta pengalaman pengguna yang belum dirancang secara maksimal turut menjadi faktor penghambat pemanfaatan website tersebut [4]–[5]. Kondisi ini membuat masyarakat tetap bergantung pada pelayanan langsung di kantor sehingga tujuan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik belum tercapai secara maksimal [1], [2] ,[6]. Permasalahan tersebut menegaskan perlunya pengembangan website yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, dan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) dipandang sesuai untuk digunakan [4],[7]. Metode UCD telah banyak diterapkan dalam penelitian perancangan UI/UX website maupun aplikasi karena berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna selama proses pengembangan sistem.

Penelitian pada website layanan administrasi kependudukan melaporkan bahwa penerapan UCD menghasilkan skor SUS sebesar 87 dengan kategori *excellent* sehingga sistem dinilai mudah dan nyaman digunakan [5],[8],[9]. Penelitian lain pada website *e-learning* turut menunjukkan bahwa penerapan UCD berhasil menaikkan skor SUS dari 48,71 menjadi 82,00 setelah dilakukan perancangan ulang antarmuka [5],[10]. Temuan-temuan tersebut memperkuat argumen bahwa UCD efektif menghasilkan desain website yang lebih ramah pengguna dan sesuai kebutuhan. Meskipun demikian, penerapan UCD pada konteks pelayanan administrasi tingkat kecamatan, khususnya yang mengintegrasikan layanan administrasi, perizinan, dan pengaduan masyarakat sekaligus, masih jarang dikaji, sehingga menjadi celah yang dijawab oleh penelitian ini.

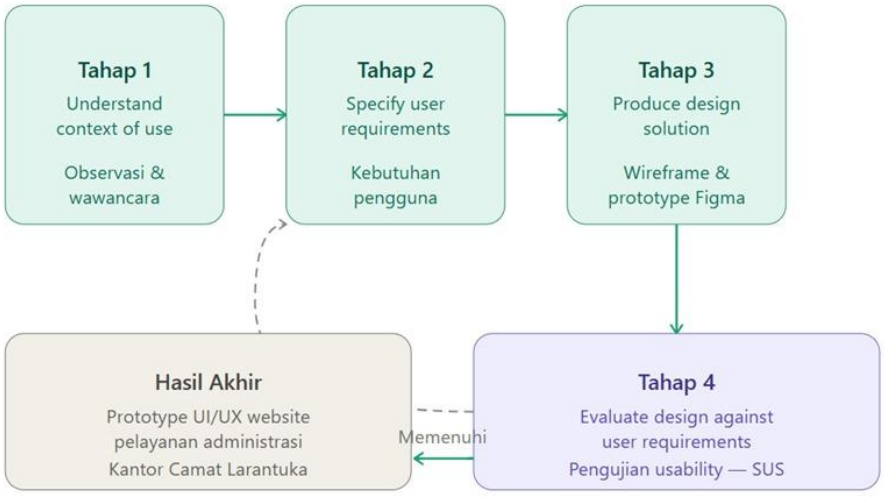
Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) merancang UI/UX website pelayanan administrasi di Kantor Camat Larantuka menggunakan metode UCD yang mencakup fitur pelayanan administrasi, pelayanan perizinan, dan pengaduan masyarakat sesuai kepentingan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

pengguna, serta (2) mengevaluasi tingkat usability dari desain yang dihasilkan berdasarkan persepsi pengguna menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS). Perancangan dilakukan tidak hanya untuk memperbarui tampilan visual, tetapi juga untuk menyempurnakan fungsionalitas dan kemudahan akses layanan [5], [11], sejalan dengan prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berorientasi pada pengguna guna meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat[12],[13].

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Research and Development* (R&D), yaitu jenis penelitian yang bertujuan menghasilkan suatu produk sekaligus menguji kelayakannya [5],[14],[15]. Produk yang dihasilkan berupa prototype UI/UX website pelayanan administrasi digital Kantor Camat Larantuka yang dikembangkan menggunakan aplikasi Figma. Proses perancangan mengikuti metode *User-Centered Design* (UCD), yaitu pendekatan yang menempatkan pengguna sebagai pusat pada setiap tahapan pengembangan sistem [5], sehingga desain yang dihasilkan tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga mudah digunakan, efektif, dan efisien [16][8][14]. Empat tahapan UCD yang diterapkan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Metode User-Centered Design (UCD) yang Diterapkan dalam Penelitian

Pada tahap *Understand the Context of Use*, peneliti melakukan observasi langsung selama kegiatan magang dan wawancara dengan pegawai Kantor Camat Larantuka untuk memahami kendala pelayanan administrasi dan keluhan masyarakat. Pada tahap *Specify User Requirements*, data observasi dan wawancara dianalisis untuk merumuskan kebutuhan fungsional, antara lain layanan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat dispensasi nikah, layanan perizinan, dan pengaduan masyarakat, serta kebutuhan non-fungsional seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan responsivitas tampilan. Pada tahap *Produce Design*

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Solutions, perancangan dilakukan secara bertahap mulai dari *wireframe, mockup*, hingga *prototype* interaktif menggunakan Figma yang mencakup halaman beranda, pelayanan administrasi, pelayanan perizinan, pengaduan masyarakat, serta informasi dan kontak instansi. Pada tahap *Evaluate the Design Against User Requirements*, dilakukan pengujian *usability* terhadap *prototype* menggunakan instrumen SUS untuk mengetahui tingkat kelayakan desain berdasarkan persepsi pengguna, dengan skor minimal 70 sebagai acuan kategori *Acceptable.*

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Larantuka, Kabupaten Flores Timur, dengan pengumpulan data yang berlangsung dari 8 Juni sampai 8 Juli 2026. Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan berjumlah 45 responden, terdiri atas 38 masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi sebagai pengguna utama, dan 7 pegawai Kantor Camat Larantuka sebagai pengguna pendukung yang memberikan masukan mengenai kesesuaian rancangan dengan proses pelayanan yang berjalan. Perancangan difokuskan pada antarmuka pengguna masyarakat, sedangkan antarmuka administrator hanya ditampilkan sebagai ilustrasi akses awal tanpa mencakup fungsionalitas pengelolaan data.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi dan wawancara digunakan untuk mengidentifikasi konteks penggunaan dan kebutuhan pengguna pada tahap awal UCD, sedangkan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) digunakan pada tahap evaluasi. Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu diminta mencoba seluruh fitur pada *prototype*, seperti melihat informasi layanan, melakukan simulasi pengajuan layanan, menyampaikan pengaduan, dan mengecek status permohonan. Kuesioner SUS terdiri atas sepuluh pernyataan dengan skala *Likert* 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju), yang mencakup lima pernyataan positif (bernomor ganjil) dan lima pernyataan negatif (bernomor genap).

Sebelum digunakan untuk pengujian usability, instrumen SUS terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment*, membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden (N) 45, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,2940. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Skor SUS dihitung dengan aturan standar: untuk pernyataan bernomor ganjil, skor kontribusi diperoleh dari (X−1); untuk pernyataan bernomor genap, skor kontribusi diperoleh dari (5−X). Skor kontribusi seluruh item kemudian dijumlahkan dan dikalikan 2,5 sehingga diperoleh skor SUS individu dalam rentang 0–100. Rata-rata skor SUS dihitung menggunakan persamaan berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \qquad (1)$$

Dengan $\bar{X}$ adalah skor rata-rata SUS, Σx adalah jumlah skor SUS seluruh responden, dan n adalah jumlah responden. Skor rata-rata yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan menggunakan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

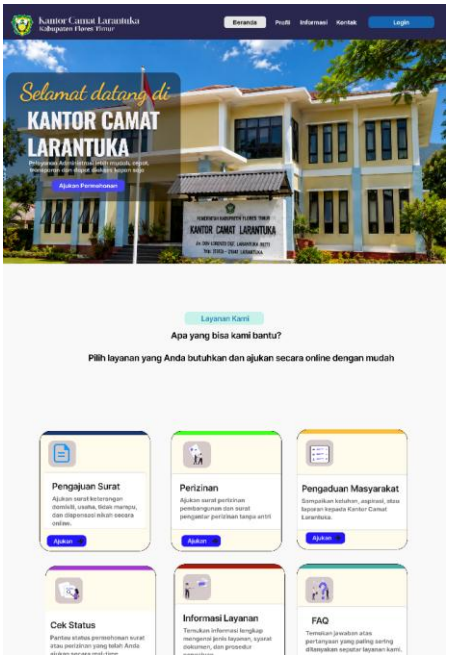
tiga kategori, yaitu *Acceptability Range, Grade Scale, dan Adjective Rating*, untuk menentukan tingkat *usability prototype* yang telah dirancang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebutuhan Pengguna dan Hasil Perancangan Prototype

Hasil identifikasi pada tahap *Understand the Context of Use dan Specify User Requirements* menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan akses informasi layanan yang lebih lengkap, kemudahan dalam mengajukan permohonan secara daring, serta kejelasan status permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor. Pegawai Kantor Camat Larantuka menambahkan kebutuhan berupa struktur informasi yang konsisten dengan alur pelayanan yang berjalan. Kebutuhan tersebut diterjemahkan menjadi 16 halaman antarmuka, meliputi beranda, profil instansi, informasi layanan, pengurusan surat, pengurusan perizinan, pengurusan kependudukan, pengaduan masyarakat, operasional dan manajemen, panduan pelayanan, cek status permohonan, jadwal pelayanan, FAQ, kontak, serta halaman login admin sebagai ilustrasi akses awal sistem.

Prototype dirancang menggunakan aplikasi Figma dengan mengutamakan kemudahan penggunaan, penyajian informasi yang terstruktur, dan kemudahan akses layanan. Gambar 2 memperlihatkan tampilan halaman beranda sebagai pintu masuk utama menuju seluruh informasi dan layanan yang tersedia, yang memuat banner sambutan, menu navigasi, akses cepat menuju layanan administrasi, perizinan, pengaduan, cek status, informasi layanan, dan FAQ, serta tautan menuju panduan layanan dan jadwal pelayanan.



Gambar 2. Tampilan Halaman Beranda Prototype Website Pelayanan Administrasi Digital

Berdasarkan masukan responden selama tahap evaluasi, *prototype* disempurnakan dengan menambahkan fitur QR Code untuk validasi dokumen, riwayat layanan untuk memantau

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

permohonan yang pernah diajukan, unduh dokumen dalam format PDF, serta halaman panduan layanan (SOP) yang menjelaskan tahapan dan persyaratan pelayanan. Penyesuaian ukuran teks pada beberapa halaman juga dilakukan agar tampilan lebih mudah dibaca oleh seluruh pengguna, termasuk saat diakses melalui perangkat mobile.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas terhadap sepuluh item kuesioner SUS dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel sebesar 0,2940 pada taraf signifikansi 5% (N = 45). Hasil pengujian ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen SUS

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
SUS1	0,425	0,2940	0,004	Valid
SUS2	0,479	0,2940	0,001	Valid
SUS3	0,291	0,2940	0,052	Tidak Valid
SUS4	0,668	0,2940	0,000	Valid
SUS5	0,524	0,2940	0,000	Valid
SUS6	0,522	0,2940	0,000	Valid
SUS7	0,394	0,2940	0,007	Valid
SUS8	0,510	0,2940	0,000	Valid
SUS9	0,513	0,2940	0,000	Valid
SUS10	0,704	0,2940	0,000	Valid

Sembilan dari sepuluh item dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Hanya item SUS3 yang tidak memenuhi kriteria validitas (r hitung 0,291 < r tabel 0,2940; signifikansi 0,052 > 0,05), yang mengindikasikan bahwa item tersebut kurang merepresentasikan konstruk usability yang diukur. Meskipun demikian, item tersebut tetap dipertahankan dalam perhitungan skor SUS mengikuti prosedur baku instrumen.

Hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diperoleh nilai sebesar 0,681 (Tabel 2), yang berada di atas ambang minimum 0,60. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen SUS memiliki konsistensi internal yang baik sehingga layak digunakan sebagai alat ukur *usability* pada penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen SUS

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
System Usability Scale (SUS)	0,681	10	Reliabel

Hasil Pengujian System Usability Scale (SUS)

Pengujian *usability* dilakukan terhadap 45 responden yang terdiri atas 38 masyarakat dan 7 pegawai Kantor Camat Larantuka setelah mereka mencoba seluruh fitur *prototype* melalui aplikasi Figma. Hasil pengujian pada kelompok masyarakat dan kelompok pegawai disajikan pada Tabel 3.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Tabel 3. Hasil Pengujian SUS Berdasarkan Kelompok Responden

Keterangan	Masyarakat	Pegawai
Jumlah responden	38	7
Jumlah skor SUS	2790	492,5
Rata-rata skor SUS	73,42	70,36
Skor tertinggi	100	87,5
Skor terendah	45	50

Kedua kelompok responden memberikan penilaian pada kategori *Acceptable*, dengan skor rata-rata masyarakat sedikit lebih tinggi (73,42) dibandingkan pegawai (70,36). Rata-rata skor setiap item SUS pada kedua kelompok ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rata-Rata Skor Setiap Item SUS pada Kelompok Masyarakat dan Pegawai

Item SUS	Masyarakat	Pegawai
S1	4,37	4,14
S2	2,16	2,14
S3	4,47	4,14
S4	2,58	4,29
S5	4,24	4,29
S6	2,16	2,43
S7	4,26	4,29
S8	2,00	2,00
S9	4,00	4,00
S10	3,08	3,43

Item bernomor ganjil (S1, S3, S5, S7, S9) secara konsisten memperoleh skor rata-rata di atas 4,00 pada kedua kelompok responden, yang menunjukkan bahwa *prototype* dinilai mudah digunakan, mudah dipelajari, memiliki fitur yang terintegrasi dengan baik, dan mampu menumbuhkan kepercayaan diri pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Sebaliknya, item S8 ("website ini membingungkan untuk digunakan") dan S2 ("website ini terlalu rumit untuk digunakan") memperoleh skor rata-rata terendah pada kedua kelompok, sedangkan S6 ("terdapat banyak ketidaksesuaian pada website ini") juga memperoleh nilai relatif rendah. Pola ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih merasakan adanya kerumitan tertentu dan konsistensi antarmuka yang belum sepenuhnya optimal, terutama pada alur pengajuan layanan dan navigasi antarhalaman.

Skor SUS gabungan dari 45 responden menghasilkan jumlah skor 3282,5 sehingga diperoleh rata-rata 72,94 (Tabel 5). Nilai ini diinterpretasikan menggunakan tiga pendekatan penilaian SUS, yaitu *Acceptability Range, Grade Scale, dan Adjective Rating*.

Tabel 5. Interpretasi Hasil System Usability Scale (SUS)

Aspek Interpretasi	Hasil
Jumlah responden	45
Jumlah skor SUS	3282,5
Rata-rata skor SUS	72,94
Grade Scale	C

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Aspek Interpretasi	Hasil
Acceptability Range	*Acceptable*
Adjective Rating	*Good*

Skor rata-rata 72,94 berada di atas ambang minimum 70 sehingga *prototype* dikategorikan *Acceptable,* memperoleh *Grade Scale C, dan Adjective Rating Good*. Hasil ini konsisten dengan pola tanggapan kualitatif responden, di mana sebagian besar menilai tampilan website sederhana, mudah dipahami, dan memiliki navigasi yang jelas, meskipun sebagian kecil responden masih memberikan skor rendah (terendah 45) yang mengindikasikan kesulitan penggunaan pada kasus tertentu

Skor SUS 72,94 menunjukkan bahwa tujuan perancangan untuk menghasilkan antarmuka yang mudah digunakan dan selaras dengan kebutuhan pengguna telah tercapai. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang juga melaporkan bahwa penerapan UCD pada perancangan layanan administrasi digital mampu menghasilkan skor *usability* pada kategori *Acceptable* hingga *Excellent* [14],[17] meskipun skor pada penelitian ini berada pada level yang lebih moderat. Perbedaan ini kemungkinan dipengaruhi oleh cakupan fitur yang lebih luas pada penelitian ini, yang mengintegrasikan tiga jenis layanan sekaligus, yaitu administrasi, perizinan, dan pengaduan masyarakat, sehingga kompleksitas alur navigasi turut memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan.

Nilai rendah pada item S2, S6, dan S8 mengindikasikan bahwa aspek kompleksitas dan konsistensi antarmuka menjadi area yang paling membutuhkan penyempurnaan. Temuan ini selaras dengan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi pada tahap *Specify User Requirements*, yaitu kebutuhan akan website yang mudah dipahami dan terstruktur secara jelas. Sebagai tindak lanjut, *prototype* disempurnakan dengan penambahan halaman panduan layanan (SOP), fitur riwayat layanan, validasi dokumen berbasis QR Code, dan unduh dokumen PDF, yang secara langsung merespons masukan pengguna sekaligus memperkuat prinsip UCD bahwa desain harus terus disesuaikan dengan hasil evaluasi pengguna[11], [16],.

Keterlibatan dua kelompok responden dengan peran berbeda turut memperkaya hasil evaluasi. Masyarakat sebagai pengguna utama memberikan penilaian dari perspektif kemudahan mengakses informasi dan mengajukan layanan, sedangkan pegawai memberikan penilaian dari perspektif kesesuaian rancangan dengan proses pelayanan yang berjalan di kantor. Kesamaan pola skor rendah pada item S2, S6, dan S8 di kedua kelompok memperkuat validitas temuan bahwa penyederhanaan alur dan peningkatan konsistensi antarmuka merupakan prioritas perbaikan yang berlaku lintas kelompok pengguna.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *prototype* yang dirancang layak dijadikan acuan pengembangan lanjutan menuju website yang dapat diimplementasikan secara penuh. Beberapa masukan responden, seperti kebutuhan notifikasi status permohonan secara real-time, keamanan sistem berbasis *One Time Password* (OTP), serta optimalisasi tampilan pada

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

perangkat mobile, belum tercakup dalam ruang lingkup penelitian ini karena penelitian dibatasi pada tahap perancangan *prototype* antarmuka pengguna. Masukan tersebut dapat menjadi dasar pengembangan sistem pada penelitian selanjutnya, khususnya pada tahap implementasi *front-end* dan *back-end.*

IV. SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan *prototype* UI/UX website pelayanan administrasi digital Kantor Camat Larantuka yang dirancang menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD) melalui empat tahapan, yaitu *Understand the Context of Use, Specify User Requirements, Produce Design Solutions,* dan *Evaluate the Design Against User Requirements. Prototype* yang dihasilkan mencakup fitur informasi layanan, pengajuan permohonan, pengecekan status, pengaduan masyarakat, jadwal pelayanan, panduan layanan (SOP), FAQ, kontak, riwayat layanan, validasi dokumen melalui QR Code, dan unduh dokumen PDF, yang seluruhnya dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna yang teridentifikasi pada tahap awal penelitian.

Evaluasi *usability* terhadap 45 responden, yang terdiri atas 38 masyarakat dan 7 pegawai Kantor Camat Larantuka, menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) memperoleh rata-rata skor 72,94, yang termasuk kategori *Acceptable* dengan *Grade Scale* C dan *Adjective* Rating *Good*. Temuan ini menunjukkan bahwa *prototype* website telah memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna, meskipun beberapa aspek terkait kompleksitas alur dan konsistensi antarmuka masih perlu disempurnakan pada tahap pengembangan berikutnya.

Dengan demikian, pendekatan UCD terbukti mampu menghasilkan rancangan antarmuka website pelayanan administrasi digital yang selaras dengan kepentingan pengguna sekaligus memberikan dasar yang layak bagi pengembangan lanjutan menuju implementasi sistem yang sesungguhnya di Kantor Camat Larantuka.

DAFTAR RUJUKAN

[1] Muafi, D. Rizaldi, and M. W. J. Widodo, “Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Surat dan Pengaduan Masyarakat,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 1–8, 2024, [Online]. Available: https://risbang.unuja.ac.id/media/arsip/berkas_penelitian/4691-11068-1-PB.pdf

[2] Witri M., “Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website,” *ULIL ALBAB J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 6, pp. 1811–1826, 2022.

[3] F. R. Putung, L. L. Parihala, and A. Yusupa, “Redesain User Interface Website Bapeten Menggunakan Metode User-Centered Design Redesign User Interface of the Bapeten

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Website Using User Centered Design Method," *Var. Res. J.*, vol. 02, no. 2, pp. 645–657, 2025.

[4] A. Barkah Kurniyawan, "Redesign UI/UX dengan Metode SUS dan UCD pada Website Akademik UHAMKA," *Metik J.*, vol. 9, p. 2025, 2025, doi: 10.47002/metik.v9i2.1093.

[5] M. A. Vilasni Sarfin, "Perancangan UI/UX Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Design Thinking," *Digit. Transform. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1150–1157, 2025, doi: 10.47709/digitech.v4i2.5352.

[6] P. A. Awan, A. Christian, and J. Yandi, "RANCANG BANGUN APLIKASI PENYEDIAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA KANTOR CAMAT RAMBANG KAPAK TENGAH BERBASIS WEB," vol. 10, no. 2, pp. 269–274, 2025.

[7] R. Ramadhan, P. L. L. B, and F. Fattah, "Pemanfaatan User Centered Design (UCD) Untuk Pengembangan Website Pelayanan Administrasi Domisili Penduduk Kecamatan Tomia," *Bul. Sist. Inf. dan Teknol. Islam*, vol. 2, no. 4, pp. 245–254, 2021.

[8] D. Riko and R. D. Marcus, "Peningkatan pelayanan publik pemerintah desa melalui sistem informasi kependudukan berbasis web," *J. Inf. Syst. Appl. Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 10–18, 2023, doi: 10.26905/jisad.v1i1.9856.

[9] H. W. Dimas Armadansyah, Hermansyah, "Perancangan UI/UX Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Tanjung Rejo Berbasis Website Dengan Metode User Centered Design," *J. Nas. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. April, pp. 249–259, 2026.

[10] D. Sripanji, N. T. Ujianto, D. Sripanji, and K. Pemalang, "Analisis Portal Layanan Berbasis Website Untuk Organisasi Pemerintah Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Pemalang," vol. 3, no. 7, pp. 5492–5501, 2025.

[11] Pamungkas Akbar and Fatmasari, "Perancangan Website Sistem Administrasi di Dinas PekerjaanUmum Dan Penataan Ruang (PUPR) Palembang," *nal Pengabdi. Kpd. Masyarakt Indones. Berdampak*, vol. 1, no. Perancangan Website Sistem Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Palembang, pp. 26–32, 2025.

[12] Z. Arifin, I. K. Subagja, and A. Hakim, "Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang," *J. Sos. Teknol.*, vol. 5, no. 1, pp. 1105–1123, 2025, doi: 10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861.

[13] M. A. Yogatura and A. Voutama, "Perancangan Ui/Ux Untuk Platform E-Learning Kelas Fotografi Dan Videografi Berbasis Web Menggunakan Figma," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 3, pp. 2735–2742, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9552.

[14] Z. Kayyies Podungge, S. Olii, and R. Takdir, "Penggunaan Metode User Centered Design Dalam Pengembangan Website," *J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 1, pp. 145–154, 2025.

[15] I. A. Kurnia, A. Wahyudin, and R. R. J. Putra, "Perancangan UI/UX Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Website Aplikasi Pemerintah Desa Menggunakan Metode Design Thinking," *Digit. Transform. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1121–1131, 2025, doi:

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

10.47709/digitech.v4i2.5226.

[16] F. Fadhilah, H. J. Setyadi, and M. L. Jundillah, “Perancangan Ulang Desain UI/ UX Pada Website E-Surat Fakultas Teknik Universitas Mulawarman Menggunakan Metode User Centered Design (UCD),” *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 62–69, 2024, doi: 10.30872/atasi.v3i2.1868.

[17] I. P. Nalendra and G. Swalaganata, “Perancangan prototype UI/UX aplikasi home service kendaraan berbasis mobile dengan pendekatan Design Thinking,” *J. Inf. Syst. Appl. Dev.*, vol. 2, no. 1, pp. 31–41, 2024, doi: 10.26905/jisad.v2i1.11044.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076