

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan *website* sebagai sarana utama dalam penyediaan layanan publik dan komunikasi internal. Namun, efektivitas *website* bergantung pada kualitas antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*). *Website* Inspektorat Kota Yogyakarta yang berfungsi sebagai media informasi dan pengawasan internal masih menghadapi berbagai kendala dalam aspek tampilan, navigasi, dan keterbacaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap 7 pegawai, mayoritas responden menilai bahwa tampilan *website* belum mendukung efisiensi kerja. Hasil evaluasi awal menunjukkan nilai *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada enam dimensi, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan berada pada kategori *bad*, sedangkan skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 45 tergolong *poor*. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya perbaikan antarmuka berbasis kebutuhan pengguna agar *website* dapat memberikan pengalaman yang optimal serta mendukung fungsi pengawasan internal secara efektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD) yang menempatkan pengguna sebagai pusat dalam setiap tahap pengembangan sistem. Proses penelitian meliputi studi literatur, identifikasi masalah melalui observasi dan wawancara, serta evaluasi awal menggunakan instrumen UEQ dan SUS. Tahapan UCD yang diterapkan mencakup pemahaman konteks pengguna, penentuan spesifikasi kebutuhan, perancangan ulang antarmuka menggunakan *wireframe* dan *prototype* di Figma, serta evaluasi desain hasil perbaikan. Evaluasi akhir dilakukan dengan melibatkan 7 responden yang sama, menggunakan metode kuesioner UEQ dan SUS untuk menilai peningkatan kualitas UX dan *usability*. Data dianalisis secara kuantitatif melalui perbandingan skor sebelum dan sesudah perbaikan, serta didukung oleh umpan balik kualitatif dari pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh dimensi UEQ, dari kategori *bad* menjadi *excellent*. Skor SUS juga meningkat dari 45 (kategori *poor*) menjadi 80 (kategori *acceptable*), menandakan bahwa rancangan baru berhasil meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Desain ulang yang dihasilkan memiliki navigasi yang lebih jelas, tata letak yang lebih terstruktur, serta tampilan visual yang konsisten dan responsif. Penelitian ini berkontribusi dalam menunjukkan efektivitas pendekatan UCD sebagai metode perancangan antarmuka berbasis pengguna pada sektor layanan publik, serta memberikan rekomendasi desain yang dapat diterapkan oleh instansi pemerintah lain untuk meningkatkan kualitas layanan digital pengguna.

Kata Kunci: *User Centered Design, User Experience Questionnaire, UI/UX, System Usability Scale, Website Pemerintah*

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged government institutions to utilize websites as the primary medium for providing public services and facilitating internal communication. However, the effectiveness of a website depends on the quality of its User Interface (UI) and User Experience (UX). The website of the Inspektorat Kota Yogyakarta, which serves as an information and internal supervision platform, still faces several issues related to layout, navigation, and readability. Based on observations and interviews with seven employees, most respondents stated that the website's interface does not yet support work efficiency. The initial evaluation results using the User Experience Questionnaire (UEQ) across six dimensions attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty showed scores in the bad category, while the System Usability Scale (SUS) score of 45 fell under the poor category. These findings indicate the need for a user-centered interface redesign to provide an optimal user experience and effectively support internal supervision functions.

This study adopts the User Centered Design (UCD) approach, which places users at the core of every system development stage. The research process includes a literature review, problem identification through observation and interviews, and an initial evaluation using the UEQ and SUS instruments. The applied UCD stages consist of understanding the user context, defining user requirements, redesigning the interface through wireframes and prototypes using Figma, and evaluating the improved design. The final evaluation involved the same seven respondents, utilizing UEQ and SUS questionnaires to assess improvements in UX quality and usability. The data were analyzed quantitatively by comparing scores before and after the redesign, supported by qualitative feedback from users.

The results demonstrate a significant improvement across all UEQ dimensions, shifting from the bad to the excellent category. The SUS score also increased from 45 (poor) to 80 (acceptable), indicating that the redesigned interface successfully enhanced usability and user satisfaction. The new design features clearer navigation, a more structured layout, and a consistent, responsive visual appearance. This study contributes by highlighting the effectiveness of the UCD approach as a user-based interface design method in the public service sector and provides design recommendations that can be adopted by other government agencies to enhance the quality of their digital services.

Keywords: *User Centered Design, User Experience Questionnaire, UI/UX, System Usability Scale, Government Website*