

PENERAPAN USER-CENTERED DESIGN DALAM REDESAIN WEBSITE PPID KOTA DENPASAR: STUDI EVALUASI DENGAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

N.N.S.P. Gita¹, I M.W. Wirawan², dan I D. M. B. A. Darmawan³

ABSTRAK

Website PPID Kota Denpasar merupakan sarana penting dalam keterbukaan informasi publik, namun desain sebelumnya belum optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD) yang terdiri dari empat tahap, yaitu pemahaman konteks penggunaan, spesifikasi kebutuhan pengguna, pengembangan solusi desain, serta evaluasi desain. Melalui pendekatan ini, dilakukan perancangan ulang yang lebih modern dan responsif, sesuai dengan harapan pengguna. Hasil *redesign* menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek visual, fungsionalitas, navigasi, dan aksesibilitas informasi. Evaluasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor rata-rata sebesar 77,92 yang masuk kategori *Good*, menunjukkan tingkat kegunaan yang tinggi. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan UCD efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung prinsip transparansi informasi publik.

Kata kunci : User-Centered Design, PPID, Website, Redesain, System Usability Scale.

ABSTRACT

The PPID Denpasar City website serves as an essential platform for public information transparency, but its previous design did not effectively meet user needs. This study applies the User-Centered Design (UCD) method through four stages: understanding the context of use, specifying user requirements, producing design solutions, and evaluating the design. Using this approach, a more modern and responsive redesign was developed to align with user expectations. The redesign resulted in significant improvements in visual appearance, functionality, navigation, and information accessibility. An evaluation using the System Usability Scale (SUS) produced an average score of 77.92, which falls into the “Good” category, indicating a high level of usability. This research demonstrates that the UCD approach is effective in enhancing user satisfaction and supports the principles of public information transparency.

Keywords: User-Centered Design, PPID, Website, Redesign, System Usability Scale.

1. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan aspek penting dalam pemerintahan modern untuk meningkatkan transparansi dan akses masyarakat terhadap informasi (Alvioni dkk., 2022). Platform *online* seperti situs web atau lumrah dikenal dengan *website* dapat memberikan kemudahan akses informasi kepada individu, berbagai instansi, pelaku usaha, hingga pemerintah daerah. Pemerintah

¹ Program Studi Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, sukmagita04@gmail.com.

² Program Studi Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, made_widhi@unud.ac.id.

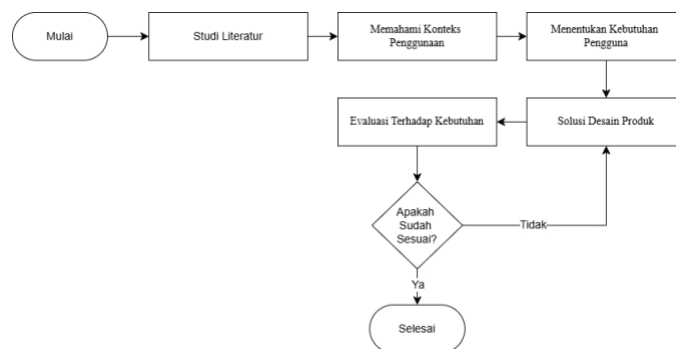
³ Program Studi Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, dewabayu@unud.ac.id.

Kota Denpasar merupakan salah satu lembaga pemerintah yang terus berupaya meningkatkan kualitas sistem informasinya untuk memberikan akses informasi terkait layanan pemerintah kepada masyarakat, salah satunya melalui *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Namun, masih terdapat beberapa aspek teknis dan visual pada *website* tersebut yang memerlukan pembaruan untuk mengoptimalkan layanan informasi publik serta memudahkan masyarakat yang mencari informasi. Dalam kasus tersebut *redesign* (mendesain ulang *website*) perlu dilakukan sebagai solusi agar *website* tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna (Balkis & Oktaviani, 2023).

Implementasi *redesign website* PPID Kota Denpasar bertujuan untuk mengatasi berbagai keterbatasan yang ada dengan meningkatkan kualitas visual agar lebih menarik dan informatif, melakukan peningkatan sistem melalui pembaruan versi PHP dan pengimplementasian framework *Laravel* untuk pengelolaan yang lebih efisien dan aman, menyempurnakan fitur-fitur yang ada agar lebih praktis bagi pengguna, serta mengoptimalkan tampilan *website* agar dapat diakses dengan nyaman melalui berbagai perangkat baik desktop maupun perangkat mobile. Dengan dilakukannya pembaruan ini, diharapkan dapat mendukung upaya Pemerintah Kota Denpasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang lebih transparan, efektif, dan sesuai dengan perkembangan teknologi terkini.

2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) untuk merancang ulang antarmuka *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Denpasar. Evaluasi desain dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kegunaan sistem berdasarkan pengalaman pengguna. Metode penelitian disusun secara sistematis melalui beberapa tahapan berikut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



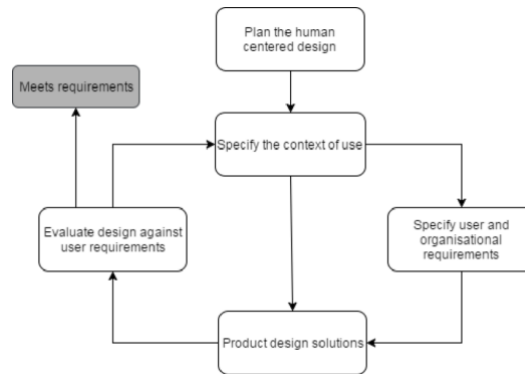
Gambar 2.1. Diagram Alir Penelitian

2.1. Studi Literatur

Pada tahap awal, dilakukan studi literatur untuk memahami konsep-konsep yang mendasari penelitian ini, meliputi: *User-Centered Design* (UCD) dan *System Usability Scale* (SUS). Studi literatur ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman terhadap prinsip-prinsip perancangan antarmuka berbasis pengguna serta metode evaluasi usability yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

2.2. User-Centered Design (UCD)

User-Centered Design (UCD) adalah metode yang menempatkan pengguna sebagai pusat dalam proses perancangan sistem (Maheswari & Krisnanik, 2023). Implementasi UCD dalam penelitian ini dilakukan melalui empat tahapan utama.



Sumber: Iqbal, M., Marthasari, G. I., & Nuryasin, I. (2020). Penerapan Metode UCD (User Centered Design) pada Perancangan Aplikasi Darurat Berbasis Android. Jurnal Repositor. Vol. 2: No. 2, pp. 1041-1054.

Gambar 2.2. Tahapan User-Centered Design (UCD)

2.2.1. Memahami Konteks Penggunaan (*Specify the Context of Use*)

Tahap ini mencakup pengenalan karakteristik pengguna, seperti pola penggunaan sistem, rentang usia, bidang pekerjaan, dan latar belakang pendidikan. Informasi ini penting untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan pengguna. Selain itu, diperlukan penetapan yang jelas mengenai siapa yang akan menjadi pengguna primer dari sistem tersebut, sehingga pengembangan dapat difokuskan secara lebih tepat sasaran.

2.2.2. Menentukan Kebutuhan Pengguna (*Specify User Requirements*)

Setelah mengetahui profil pengguna, dilaksanakan proses pengumpulan data dan penelitian untuk mendalami kebutuhan mereka, baik secara personal maupun dalam lingkup organisasi. Proses ini dapat melibatkan wawancara, survei, atau observasi langsung terhadap aktivitas pengguna. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian dapat divisualisasikan atau dideskripsikan dalam bentuk narasi untuk mempermudah proses analisis dan perancangan sistem.

2.2.3. Solusi Desain Produk (*Product Design Solutions*)

Pada fase ini, dilakukan perancangan awal dan pembuatan prototipe untuk memberikan gambaran pendahuluan tentang solusi yang akan diterapkan. Prototipe ini berfungsi sebagai alat bantu visual dan fungsional untuk menguji konsep awal. Selanjutnya, prototipe tersebut akan dikaji ulang berdasarkan masukan dari pengguna agar solusi yang dihasilkan lebih relevan dan dapat diterima.

2.2.4. Evaluasi Terhadap Kebutuhan (*Evaluate Against Requirements*)

Fase terakhir meliputi penilaian terhadap solusi desain yang telah dikembangkan. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan pengguna yang telah ditentukan sebelumnya. Proses ini juga melibatkan pengumpulan umpan balik pengguna dan melakukan penyempurnaan secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas dan efektivitas sistem.

2.3. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi yang terdiri dari 10 butir pernyataan dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat kegunaan sistem (Eugenia dkk., 2022). Berikut adalah pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner SUS:

Tabel 2.1. Instrumen Pengujian System Usability Scale (SUS) menurut John Brooke (1996)

No.	Pertanyaan
1	Saya akan ingin lebih sering menggunakan sistem ini
2	Saya menemukan bahwa sistem ini tidak harus dibuat serumit ini
3	Saya pikir sistem ini mudah untuk digunakan
4	Saya pikir bahwa saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan sistem ini
5	Saya menemukan beberapa fungsi di sistem ini diintegrasikan dengan baik
6	Saya pikir ada terlalu banyak ketidak konsistenan dalam sistem ini
7	Saya bayangkan bahwa kebanyakan orang akan mudah untuk mempelajari sistem ini dengan sangat cepat
8	Saya menemukan sistem ini sangat rumit untuk digunakan
9	Saya merasa percaya diri untuk menggunakan sistem ini
10	Saya perlu belajar sebelum saya menggunakan aplikasi

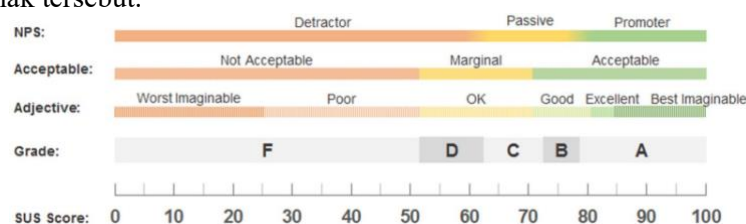
Data respons yang terkumpul akan diproses dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap pernyataan pada masing-masing dimensi. Metode perhitungan SUS dilakukan dengan langkah-langkah berikut (Ernawati dkk., 2022) :

1. Skala yang digunakan untuk tingkat kesetujuan adalah 1-5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju)
2. Untuk pernyataan dengan nomor ganjil, nilai dihitung dengan rumus: nilai responden dikurangi 1 ($x_i - 1$)
3. Untuk pernyataan dengan nomor genap, nilai dihitung dengan rumus: 5 dikurangi nilai responden ($5 - x_i$)
4. Seluruh nilai dijumlahkan kemudian dikalikan dengan faktor 2,5
5. Skor SUS diperoleh dengan menghitung skor rata-rata dari seluruh responden. Secara sistematis, perhitungan nilai SUS dapat ditulis sebagai berikut:

$$\text{Nilai SUS} = \frac{\sum x}{n}$$

Dimana $\sum x$ merupakan jumlah skor SUS dan n merupakan jumlah responden.

Interpretasi hasil skor SUS dilakukan menggunakan tiga perspektif penilaian. Perspektif pertama adalah *acceptability* yang berfungsi untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak yang diuji. Perspektif kedua adalah *adjective rating* yang bertujuan untuk memberikan penilaian peringkat atau rating terhadap perangkat lunak yang sedang dievaluasi. Perspektif ketiga adalah *grade scale* yang digunakan untuk menentukan tingkatan kualitas atau grade dari perangkat lunak tersebut.



Sumber: Kesuma, D. P. (2021). Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 8: No. 3, pp. 1615-1626.

Gambar 2.3. Kategori Penilaian System Usability Scale (SUS)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini akan menjelaskan mengenai hasil Implementasi *User-Centered Design* (UCD) pada *redesign website* PPID Kota Denpasar.

3.1. Memahami Konteks Penggunaan

Tahap ini mengidentifikasi konteks penggunaan *website* PPID Kota Denpasar. *Website* PPID Kota Denpasar digunakan oleh tiga kelompok utama: pegawai pemerintahan (kemampuan teknologi menengah-tinggi, pengguna *desktop*), mahasiswa (literasi digital tinggi, pengguna *mobile*/komputer), dan masyarakat umum (kemampuan teknologi beragam). Kondisi penggunaan meliputi kebutuhan akses cepat selama jam kerja dan penggunaan dari berbagai perangkat dengan kecepatan internet yang bervariasi. *Website* menyediakan enam menu utama (Profil, Informasi, Standar Layanan, Layanan Informasi Publik, Statistik Layanan, dan Permohonan Informasi Publik) yang perlu dirancang agar optimal untuk berbagai kelompok pengguna dan kondisi akses.

3.2. Menentukan Kebutuhan Pengguna

Pada tahap ini, analisis kebutuhan dilakukan bersama tim web dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar yang juga mengelola *website* di pemerintah Kota Denpasar serta beberapa perwakilan pegawai yang juga berperan sebagai pengguna. Analisis ini mencakup penilaian terhadap konten informasi, fitur yang tersedia, serta tata letak dan tampilan *website* saat ini. Hasil kebutuhan pengguna ditampilkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Kebutuhan Pengguna

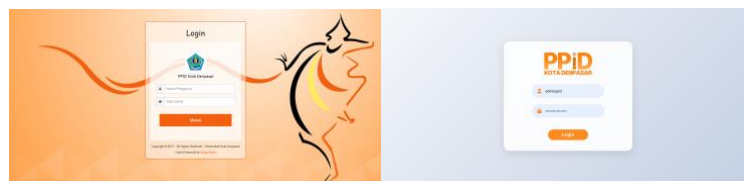
Kode	Permasalahan	Kode Kebutuhan	Kebutuhan Pengguna
M1	Tampilan antarmuka terkesan monoton dan kurang merepresentasikan kesan modern	KP1	Melakukan perbaikan desain antarmuka dengan pendekatan visual yang lebih modern dan estetik, termasuk penyesuaian tata letak, ikon, dan elemen visual lainnya
M2	Teknologi masih menggunakan versi PHP lama tanpa dukungan <i>framework</i>	KP2	Sistem diperbarui dengan menggunakan PHP versi terbaru (versi 8.2) dan <i>framework Laravel</i> 11 untuk meningkatkan efisiensi pengembangan dan keamanan sistem
M3	Beberapa fitur tidak berjalan optimal dan tampilan belum sepenuhnya responsif di berbagai perangkat	KP3	Melakukan evaluasi dan perbaikan pada fitur yang tidak berfungsi, serta membangun ulang tampilan dengan <i>framework Bootstrap</i> agar mendukung responsivitas di berbagai ukuran layar
M4	Kombinasi warna kurang cerah dan belum sepenuhnya mencerminkan visual Kota Denpasar	KP4	Mengganti skema warna utama menggunakan warna orange (#FE8412) yang merupakan warna dari logo Denpasar Kota untuk memperkuat identitas visual

3.3. Solusi Desain Produk

Tahap ini merupakan proses perancangan solusi berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan pengguna (KP1–KP4). Desain dikembangkan dengan pendekatan komprehensif yang mencakup empat aspek utama: tampilan visual, teknologi, fungsionalitas, dan warna antarmuka. Proses perancangan dilakukan secara sistematis untuk memastikan semua kebutuhan pengguna terpenuhi dengan optimal. Pertama, tampilan *website* diperbarui untuk menciptakan antarmuka yang lebih modern dan menarik (KP1). Desain baru mengimplementasikan elemen visual yang intuitif, tata letak yang terstruktur, dan penyusunan informasi yang sistematis. Desain menggunakan elemen visual baru seperti ikon, tata letak yang lebih rapi, dan penyusunan ulang informasi untuk meningkatkan keterbacaan. Tampilan visual yang modern dan intuitif dapat mengurangi beban kognitif pengguna sehingga interaksi menjadi lebih efisien (Septiara dkk, 2025). Kedua, sistem diperbarui menggunakan *Laravel* versi 11 dan *PHP* 8.2 untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan performa aplikasi (KP2). Pembaruan ini memberikan fondasi teknologi yang kuat untuk mendukung berbagai

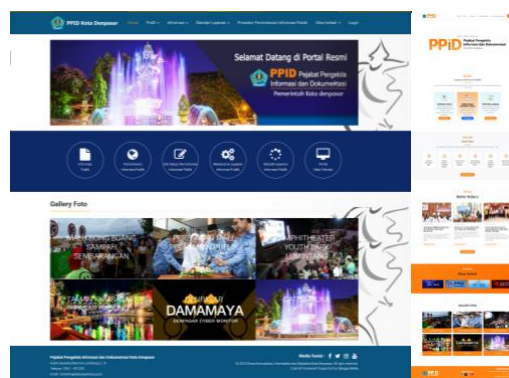
fitur yang dibutuhkan pengguna. Pada aspek teknologi, penggunaan Laravel dan PHP modern mendukung pengembangan aplikasi yang terstruktur dan aman, serta memudahkan pemeliharaan jangka panjang (Wulandari & Wibisono, 2025). Ketiga, tampilan dibuat responsif dengan mengimplementasikan framework Bootstrap untuk memastikan adaptabilitas terhadap berbagai ukuran layar, baik desktop maupun perangkat mobile (KP3). Implementasi ini memungkinkan pengguna mengakses informasi dengan nyaman dari berbagai jenis perangkat. Untuk tampilan responsif, Bootstrap memudahkan website menyesuaikan berbagai perangkat, sesuai dengan tren penggunaan *multi-device* yang semakin meningkat (Abidin dkk, 2024). Keempat, untuk memenuhi kebutuhan identitas visual yang konsisten (KP4), skema warna direvitalisasi dengan mengadopsi warna orange (#FE8412) dari logo Denpasar Kota.. Warna ini diterapkan secara konsisten pada berbagai elemen antarmuka untuk menciptakan pengalaman visual yang kohesif. Pemilihan warna ini tidak hanya sebagai elemen estetika, tetapi juga sebagai penerapan dari psikologi warna dalam desain web yang menunjukkan bahwa warna orange dapat menciptakan kesan hangat, semangat, dan kepercayaan diri (Madani & Supandi, 2024).

Perancangan dilakukan melalui proses iteratif yang melibatkan partisipasi aktif stakeholder untuk memastikan kualitas hasil akhir. Proses ini memastikan bahwa solusi desain tidak hanya memenuhi standar teknis terkini, tetapi juga selaras dengan kebutuhan pengguna dan visi institusi. Dari analisis kebutuhan pengguna tersebut dihasilkan redesign website PPID Kota Denpasar yang komprehensif dan berorientasi pada pengalaman pengguna yang optimal.



Gambar 3.1. Halaman login berjalan (kiri) dan *redesign* (kanan)

Halaman login yang sebelumnya menggunakan latar visual ramai kini disederhanakan untuk meningkatkan fokus pengguna, khususnya admin yang memiliki akses login. Perbandingan pada Gambar 3.1 menunjukkan desain baru yang menempatkan elemen login secara terpusat dengan latar putih dan tidak melupakan warna orange khas identitas visual Kota Denpasar. Pendekatan ini mengikuti prinsip *Human-Computer Interaction* (HCI), dengan fokus pada keterbacaan dan pengurangan beban kognitif pengguna. Menurut Suprpto & Prabowo (2021), salah satu prinsip utama HCI adalah menyajikan informasi secara sederhana agar pengguna tidak terbebani secara visual maupun mental, sehingga desain yang lebih sederhana membantu admin dalam menjalankan tugasnya dengan lebih mudah dan nyaman.



Gambar 3.2. Halaman home berjalan (kiri) dan *redesign* (kanan)

Gambar 3.2 memperlihatkan perubahan tampilan halaman utama website PPID Kota Denpasar dari versi lama (kiri) ke versi *redesign* (kanan) yang dilakukan dengan pendekatan *User-Centered Design*.

Beberapa perbaikan mencakup penambahan ikon lokal pada logo (huruf “I” berbentuk *kulkul*), pemindahan menu “Situs Terkait” ke halaman utama, penyederhanaan menu layanan informasi publik dari enam menjadi tiga yang berfungsi optimal, serta penambahan menu “Pusat Data” dan “Berita Terbaru”. Perubahan ini merupakan implementasi dari Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010, yang mengharuskan badan publik menyajikan informasi secara berkala, mudah diakses, dan cepat melalui sarana digital. Tampilan baru ini juga mendukung pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dengan meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kejelasan informasi bagi masyarakat.



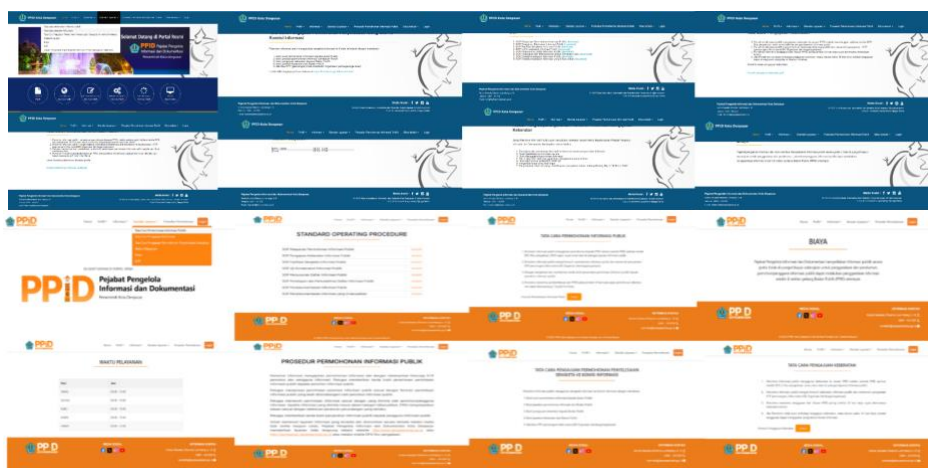
Gambar 3.3. Halaman profil berjalan (kiri) dan *redesign* (kanan)

Gambar 3.3 menampilkan perbandingan antara halaman profil situs PPiD Kota Denpasar versi lama (kiri) dan hasil *redesign* (kanan). Perubahan difokuskan pada perbaikan posisi judul (title) di setiap sub-menu agar tidak tertutup oleh *navbar*, mengingat versi sebelumnya mengalami masalah keterbacaan. Selain itu, ditambahkan fitur preview dokumen untuk memungkinkan pengguna melihat dokumen secara langsung tanpa perlu mengunduh, yang mendukung efisiensi akses informasi. Tata letak konten juga dirapikan agar lebih terstruktur dan mudah dipahami.



Gambar 3.4. Halaman informasi berjalan (kiri) dan *redesign* (kanan)

Gambar 3.4 memperlihatkan perubahan pada halaman informasi publik dari tampilan berjalan (kiri) ke versi *redesign* (kanan). Perubahan utama adalah penambahan fitur preview dokumen langsung di laman web, yang menggantikan sistem lama di mana file akan langsung diunduh saat diklik. Inovasi ini mempermudah pengguna dalam meninjau informasi terlebih dahulu sebelum mengunduh, meningkatkan efisiensi dan kenyamanan akses.



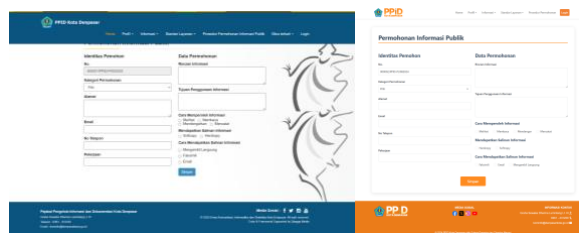
Gambar 3.5. Halaman standar layanan berjalan (atas) dan *redesign* (bawah)

Gambar 3.5 menunjukkan perbandingan halaman Standar Layanan antara versi berjalan dan versi *redesign*. Perubahan dilakukan dengan menyesuaikan posisi judul pada setiap sub-menu agar tidak tertutup oleh *navbar*, mengatasi masalah keterbacaan pada tampilan sebelumnya. Selain itu, dilakukan perataan dan penataan ulang teks agar informasi yang disajikan lebih rapi, konsisten, dan mudah dipahami.



Gambar 3.6. Halaman informasi publik dan statistik layanan berjalan (kiri) dan *redesign* (kanan)

Gambar 3.6 menampilkan perbandingan halaman informasi publik dan statistik layanan antara versi berjalan (kiri) dan hasil *redesign* (kanan). Perubahan signifikan dilakukan pada struktur tata letak untuk meningkatkan keseimbangan visual dan kemudahan akses informasi. Pada versi *redesign*, informasi disusun dengan hierarki yang lebih jelas dan pengelompokan konten yang lebih terstruktur.



Gambar 3.7. Tampilan permohonan informasi publik berjalan (kiri) dan *redesign* (kanan)

Gambar 3.7 memperlihatkan perbandingan tampilan permohonan informasi publik antara versi berjalan (kiri) dan hasil *redesign* (kanan). Perubahan pada versi *redesign* meliputi implementasi komponen *card* yang memberikan batasan visual lebih jelas pada formulir permohonan, sehingga meningkatkan fokus pengguna pada elemen-elemen input yang diperlukan. Penempatan ulang *title* juga dilakukan untuk menghindari tumpang tindih dengan *navbar*, yang sebelumnya mengganggu keterbacaan.

3.4. Evaluasi Terhadap Kebutuhan

Evaluasi terhadap kebutuhan dilakukan untuk menilai sejauh mana hasil *redesign* website PPID Kota Denpasar mampu memenuhi empat kebutuhan utama yang telah diidentifikasi sebelumnya, yaitu tampilan visual (KP1), teknologi (KP2), fungsionalitas (KP3), dan warna antarmuka (KP4). Tahap evaluasi ini merupakan bagian penting dari pendekatan *User-Centered Design* (UCD), yang menempatkan pengalaman pengguna sebagai indikator utama keberhasilan sistem. Metode yang digunakan dalam evaluasi ini adalah System Usability Scale (SUS), yaitu instrumen standar yang digunakan secara luas untuk mengukur kegunaan sistem interaktif. Sebanyak 30 responden dilibatkan dalam pengujian, yang terdiri dari pegawai pemerintah, mahasiswa, dan masyarakat umum. Mereka merupakan representasi dari kelompok pengguna utama yang telah ditentukan dalam tahap *Specify the Context of Use*. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap sepuluh pernyataan dalam *skala Likert*, yang hasilnya kemudian dikalkulasi menjadi skor SUS individual.



Gambar 3.8. Sosialisasi Redesign Website PPID Kota Denpasar

Sebelum proses evaluasi dilaksanakan, dilakukan terlebih dahulu kegiatan sosialisasi untuk memaparkan hasil redesign Website PPID Kota Denpasar kepada responden. Pada tahap ini, sebelum pengisian kuesioner, beberapa perwakilan responden diminta untuk mengoperasikan sistem hasil redesign berdasarkan sejumlah skenario penggunaan yang merepresentasikan kondisi nyata, seperti menelusuri dan membaca informasi publik, mengakses dokumen melalui fitur preview, serta mengisi formulir permohonan informasi. Tahap ini bertujuan untuk memastikan responden memiliki pemahaman dan pengalaman langsung terhadap sistem yang dievaluasi. Selanjutnya, responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap sepuluh pernyataan menggunakan skala Likert lima poin.

Tabel 3.2. Hasil Perhitungan Skor SUS untuk *Redesign Website* PPID Kota Denpasar

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor SUS
R1	4	3	5	2	5	2	4	2	5	3	77,5
R2	5	2	4	3	5	3	4	2	4	2	75
R3	5	2	4	2	5	3	4	2	4	2	77,5
R4	4	3	5	3	4	2	4	2	4	2	72,5
R5	4	2	4	2	4	1	4	3	5	2	77,5
R6	5	3	5	3	5	2	4	3	5	2	77,5
R7	4	2	4	3	4	3	5	2	4	1	75
R8	5	3	5	2	4	2	5	1	4	2	82,5
R9	4	2	4	3	5	2	4	2	4	3	72,5
R10	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3	75
R11	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2	75
R12	4	2	5	2	4	1	4	1	5	2	85
R13	4	2	5	3	4	2	5	1	4	2	80
R14	4	3	4	2	5	3	4	2	4	1	75
R15	4	3	5	2	4	3	4	2	5	2	75
R16	5	2	4	2	4	2	5	2	4	3	77,5
R17	4	2	5	3	4	2	5	2	4	2	77,5
R18	4	2	4	3	4	2	4	3	5	2	72,5
R19	4	3	4	2	4	2	5	2	4	3	72,5
R20	5	2	4	1	4	2	5	2	4	2	82,5
R21	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2	75
R22	4	1	4	2	5	2	4	1	5	2	85
R23	3	1	4	2	5	2	4	2	5	1	82,5
R24	4	2	5	2	4	3	5	2	4	1	80
R25	4	2	4	2	5	2	5	3	4	2	77,5
R26	3	1	5	2	4	2	4	2	5	2	80
R27	4	2	5	2	4	2	5	2	4	1	82,5
R28	5	2	4	3	5	3	5	2	4	2	77,5
R29	4	2	4	2	5	3	4	2	4	1	77,5
R30	5	2	4	2	5	2	4	2	5	1	85
Jumlah Skor SUS											2337,5
Hasil Akhir (Rata-Rata Skor SUS)											77,9166667

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS adalah 77,92. Berdasarkan standar interpretasi SUS, skor ini tergolong dalam kategori *Good* dan mendekati *Excellent*, serta berada jauh di atas ambang batas 68 yang menandakan bahwa sistem telah memiliki tingkat kegunaan yang baik (Nataza dkk., 2023).

Selain data kuantitatif, kegiatan sosialisasi yang sekaligus mencakup proses evaluasi tersebut juga menghasilkan umpan balik kualitatif dari responden terkait pengalaman mereka selama menggunakan sistem. Mayoritas responden menyatakan bahwa website hasil redesign memiliki tampilan yang lebih bersih, ringan, dan mudah dinavigasi dibandingkan dengan versi sebelumnya. Tampilan halaman login dan beranda dinilai lebih profesional, dengan penataan elemen yang lebih terstruktur serta penggunaan warna yang konsisten. Fitur preview dokumen memperoleh apresiasi karena memudahkan pengguna dalam meninjau informasi tanpa perlu mengunduh berkas terlebih dahulu, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan penggunaan kuota data. Selain itu, tampilan yang responsif pada berbagai perangkat, termasuk smartphone, juga diidentifikasi sebagai salah satu keunggulan sistem yang dikembangkan.

Secara keseluruhan, evaluasi ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip UCD telah berhasil menghasilkan website yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Baik dari aspek visual maupun teknis, sistem telah menunjukkan peningkatan signifikan. Skor SUS yang tinggi serta tanggapan positif dari pengguna memperkuat kesimpulan bahwa redesign website PPID Kota Denpasar telah berjalan efektif. Selain mendukung transparansi informasi, sistem baru ini juga telah meningkatkan kenyamanan dan efisiensi akses layanan informasi publik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan metode *User-Centered Design* (UCD) dalam redesign *website* PPID Kota Denpasar terbukti efektif dalam menghasilkan *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Melalui empat tahapan UCD, penelitian ini berhasil mengidentifikasi dan mengimplementasikan kebutuhan pengguna pada empat aspek utama: tampilan visual yang lebih modern, pembaruan teknologi dengan *Laravel* 11 dan *PHP* 8.2, perbaikan fungsionalitas dengan tampilan responsif, serta penguatan identitas visual melalui penggunaan warna orange (#FE8412). Evaluasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor rata-rata 77,92 yang termasuk dalam kategori *Good*, menunjukkan bahwa redesign *website* telah berhasil meningkatkan tingkat kegunaan sistem. Penelitian ini membuktikan bahwa pendekatan berpusat pada pengguna sangat penting dalam pengembangan sistem informasi publik, khususnya untuk mendukung transparansi dan aksesibilitas informasi bagi masyarakat Kota Denpasar. Inovasi seperti fitur *preview* dokumen tanpa harus mengunduh merupakan salah satu contoh perbaikan signifikan yang mendukung prinsip keterbukaan informasi yang menjadi tujuan utama dari *website* PPID.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa hormat dan syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini, sehingga jurnal ini dapat tersusun dengan baik. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Ibu Cokorda Istri Sri Kristina Dewi, SS., M.Hum selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Kota Denpasar, sekaligus pembimbing lapangan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan serta mendukung kegiatan sosialisasi *Redesign Website* PPID Kota Denpasar di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Denpasar. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik serta Radio Publik Kota Denpasar atas bimbingan, dukungan, dan pengalaman yang diberikan selama kegiatan berlangsung, serta masukan yang membangun terhadap hasil jurnal pengabdian ini. Tidak lupa, penulis juga menyampaikan apresiasi kepada para perwakilan bidang Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Denpasar atas saran dan masukan yang turut memperkaya penyusunan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Kurniawan, J., Suntoro, D. A. P., & Yuliastuti, G. E. (2024). Rancang Bangun Website Profil Ikatan Mahasiswa Arosbaya Menggunakan Laravel dan Bootstrap 5 Dengan Metode Waterfall. *Prosiding Seminar Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Vol. 3: No. 2, pp. 257-268.
- Alvioni, A. T., Darto, & Bonti. (2022). Keterbukaan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*. Vol.14: No.1, pp. 152-160.
- Balkis, P & Oktaviani, N. (2023). Re-Design User Interface Website PT. Gozco Menggunakan Design Thinking. *Jurnal Fasilkom (Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer)*. Vol. 13: No.2, pp. 214-224.
- Ernawati, S & Indriyanti, A. D. (2022). Perancangan User Interface dan User Experience Aplikasi Medical Tourism Indonesia Berbasis Mobile Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) (Studi Kasus: PT Cipta Wisata Medika). *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*. Vol. 3: No. 4, pp. 90-102.
- Eugenia, M. P., Abdurrofi, M., Almahenzar, B., & Khoirunnisa, A. (2022). Pendekatan Metode User-Centered Design dan System Usability Scale dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka Website. *Seminar Nasional Official Statistics 2022*. Vol. 2022: No. 1, pp. 573-584.
- John Brooke, SUS: A Quick and Dirty Usability Scale (Usability Evaluation in Industry). London: Taylor and Francis, 1996.
- Iqbal, M., Marthasari, G. I., & Nuryasin, I. (2020). Penerapan Metode UCD (User Centered Design) pada Perancangan Aplikasi Darurat Berbasis Android. *Jurnal Repositor*. Vol. 2: No. 2, pp. 1041-1054.
- Kesuma, D. P. (2021). Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 8: No. 3, pp. 1615-1626.
- Maheswari, A. L., & Krisnanik, E. (2023). Analisis User Experience dan Redesign Antarmuka Website Elsam dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *JSIA (Jurnal Sistem Informasi dan Aplikasi)*. Vol. 1: No. 1, pp. 1-13.
- Madani, A., & Supandi, F. P. (2024). Analisis Warna Ikon Fitur Layanan Aplikasi Gojek Terhadap Psikologi Persepsi Konsumen. *Jurnal Visual Ideas*, Vol. 4: No.1, pp. 59-68.
- Nataza, S. O., Hertyana, H., & Rahmawati, E. (2023). Analisa UI/UX pada Aplikasi Pemesanan Tiket PT. Panorama JTB Tours menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *MEANS (Media Informasi Analisa dan Sistem)*. Vol. 8: No. 2, pp. 215-221.
- Suprpto, A., & Prabowo, M. (2021). *Dasar-dasar interaksi manusia dan komputer*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Salatiga.
- Septiara, D., Murdani, H., & Kurniady, I. (2025). Analisis Desain User Interface (UI) pada Aplikasi iPusnas berdasarkan Teori Dmitry Fadeyev. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan (Library)*. Vol. 1: No.1, pp. 42-52
- Wulandari, T., & Wibisono, I. S. (2025). Implementasi Sistem Informasi Pembayaran Administrasi Berbasis Web menggunakan Framework Laravel 10. *Jurnal Inovtek Polbeng-Seri Informatika*. Vol. 10: No.1, pp. 11-22.

Halaman ini sengaja dikosongkan