

Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)

DOI: <https://doi.org/10.35870/jtik.v9i1.3179>

Optimalitas Perancangan *Website*: Pendekatan *User Centered Design* untuk Pengalaman Pengguna Berbagai Usia di Situs Jalan Cantik

Ardra Maulana Adwitiya Nugroho¹, Supriyadi^{2*}^{1,2*} Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Kristen Satya Wacana, Kota Salatiga, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

article info

Article history:

Received 10 September 2024
Received in revised form
30 September 2024
Accepted 25 October 2024
Available online January
2025.

Keywords:

User Experience; User
Interface; User Centered
Design (UCD); System
Usability Scale (SUS).

Kata Kunci:

Pengalaman Pengguna;
Antarmuka Pengguna; User
Centered Design (UCD);
System Usability Scale (SUS).

abstract

In the digital age, a deep understanding of user experience (UX) and user interface (UI) is crucial for enhancing user satisfaction. This research explores the application of User Centered Design (UCD) in designing the "Jalan Cantik" website. By understanding the preferences, needs, and abilities of users from various age groups, the aim is to create a website that is more engaging, user-friendly, and effective in facilitating public participation in road infrastructure maintenance. The study also assesses the usability of the "Jalan Cantik" website using the System Usability Scale (SUS) with 50 respondents of different ages. The results show an average SUS score of 80.25, which falls into the "Excellent" category based on the SUS adjective rating scale. This score reflects a high level of user satisfaction, particularly in ease of navigation, information clarity, response speed, and design consistency.

abstrak

Di era digital, pemahaman mendalam tentang user experience (UX) dan user interface (UI) sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini mengeksplorasi penerapan User Centered Design (UCD) dalam perancangan tampilan website "Jalan Cantik." Dengan memahami preferensi, kebutuhan, dan kemampuan pengguna dari berbagai kelompok usia, diharapkan tampilan website yang dihasilkan akan lebih menarik, mudah digunakan, dan efektif dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan infrastruktur jalan. Penelitian juga menguji kegunaan website "Jalan Cantik" menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dengan 50 responden dari berbagai usia. Hasil pengujian menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 80,25, yang masuk dalam kategori "Excellent" berdasarkan skala adjective rating SUS. Skor ini mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, terutama dalam kemudahan navigasi, kejelasan informasi, kecepatan respons, dan konsistensi desain.

Corresponding Author. Email: supriyadi@gmail.com ^{2}.

Copyright 2025 by the authors of this article. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISE'I). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. 

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini terus berkembang pesat. Seiring berjalannya waktu, berbagai teknologi telah muncul untuk memenuhi kebutuhan para pengguna. *User experience* (UX) adalah pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem, sedangkan *user interface* (UI) merupakan tampilan yang menjadi penghubung antara pengguna dengan sistem informasi. Oleh karena itu, *user experience* dan *user interface* memiliki peran penting dalam pengembangan suatu teknologi (Wiwesa, 2021). Saat ini, telah banyak penelitian yang dilakukan terkait *user experience* untuk mengevaluasi suatu sistem. Banyak situs web yang menjadi objek penelitian dalam kaitannya dengan *user experience*. Secara umum, penerapan *user experience* memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem tersebut. Desain antarmuka yang mengutamakan pengalaman pengguna dapat meningkatkan kepuasan mereka dengan memperhatikan tata letak yang intuitif (Hajizah, 2024).

Salah satu objek dalam penelitian ini adalah situs *Jalan Cantik*, sebuah platform milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Situs ini bertujuan memberikan wadah bagi masyarakat untuk memantau perkembangan laporan terkait kondisi infrastruktur jalan di wilayah tersebut. Melalui platform ini, masyarakat dapat melihat berbagai laporan permasalahan, seperti jalan rusak, gorong-gorong yang tidak berfungsi, pohon tumbang, jembatan rusak, dan trotoar yang mengalami kerusakan. Pada Gambar 1, tampilan situs ini menunjukkan kekurangan dalam aspek interaksi dengan pengguna. Berdasarkan fungsinya, halaman ini ditujukan agar pengguna dapat melihat laporan dengan mudah dan efektif. Secara umum, tampilan daftar laporan memiliki beberapa fungsi, termasuk menyortir kategori jenis laporan yang sudah masuk. Setelah laporan diterima, terdapat proses pertimbangan opsi untuk menentukan apakah laporan tersebut diterima atau ditolak. Fungsi halaman ini seharusnya dapat memisahkan data laporan yang sudah diterima dari yang ditolak.



Gambar 1. Tampilan website daftar laporan jalan cantik lama

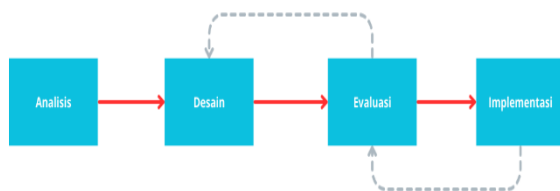
Website adalah kumpulan halaman web yang memiliki topik saling terkait, yang terkadang disertai dengan berkas-berkas gambar, video, atau berkas lainnya. Halaman-halaman tersebut saling terhubung dan dapat diakses melalui internet menggunakan sebuah *browsers*. Situs web terdiri dari satu atau beberapa halaman (Susilowati, Budiman, & Umami, 2022). Website yang telah dipublikasikan di jaringan internet memiliki domain atau URL (*Uniform Resource Locator*) yang dapat diakses oleh semua pengguna internet. *User Interface* (UI) adalah bagian dari sistem atau aplikasi yang berinteraksi langsung dengan pengguna. Menurut Dandi & Atika (2022), istilah "antarmuka pengguna" (UI) mengacu pada sarana di mana pengguna dapat bertukar informasi dengan sistem komputer. Selain menyuguhkan tampilan dari sebuah aplikasi, desain *User Interface* juga memperlihatkan alur dan cara kerja dari aplikasi tersebut yang sering ditemui pada aplikasi atau web.

User Experience (UX) atau pengalaman pengguna adalah pengalaman yang diberikan website atau perangkat lunak kepada penggunanya, dengan tujuan agar interaksi yang terjadi menjadi menarik dan menyenangkan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kepuasan, efisiensi, dan emosi yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi atau website. Konsep UX juga melibatkan pemahaman menyeluruh terhadap kebutuhan dan tujuan pengguna, serta desain yang menghasilkan produk yang menyenangkan untuk dimiliki dan mengutamakan kenyamanan serta kepuasan pengguna (Hidayatullah, Hamza, & Gunawan, 2022). *Usability*, menurut Nielsen, adalah pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan

aplikasi atau situs web hingga pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. *Usability* merupakan metode untuk mengukur kinerja dan performa suatu website dalam membantu pengguna mengoperasikannya, sehingga pengguna dapat merasa mudah, puas, dan nyaman saat menggunakan website tersebut (Laven, 2020).

2. Metodologi Penelitian

Metode *User Centered Design* (UCD) adalah pendekatan dalam proses desain dan pengembangan yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama. Dengan pendekatan ini, desain yang dihasilkan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan, preferensi, dan batasan pengguna. Salah satu karakteristik penting dari UCD adalah sifatnya yang iteratif, yaitu melalui proses berulang untuk mencapai hasil yang optimal. Dalam UCD, beberapa parameter yang perlu diperhatikan meliputi kemudahan penggunaan, yang mengukur sejauh mana pengguna merasa bahwa website ini mudah digunakan dan navigasinya intuitif. Selain itu, efektivitas informasi juga menjadi perhatian, yang mencakup kecepatan dan kemudahan pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Aspek visual dan estetika turut dinilai untuk mengetahui tingkat ketertarikan pengguna terhadap tampilan visual dan desain antarmuka website. Kenyamanan pengguna juga menjadi faktor penting, yang meliputi seberapa nyaman pengguna saat menggunakan website, termasuk waktu respons dan performa keseluruhan. Terakhir, konsistensi desain antarmuka di seluruh halaman website, seperti konsistensi teks, gambar, dan elemen grafis lainnya, turut diperhatikan untuk memberikan pengalaman yang lebih harmonis bagi pengguna.



Gambar 2. Tahapan Metode UCD

1) Tahap Analisis

Tahap ini bertujuan untuk mengumpulkan dan memahami informasi serta kebutuhan pengguna. Aktivitas yang perlu dilakukan meliputi identifikasi pengguna website ini, pemahaman terhadap masalah yang dihadapi pengguna, serta identifikasi kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi.

2) Tahap Desain

Tujuan tahap desain adalah mengubah konsep menjadi desain yang lebih rinci dan interaktif dengan membuat prototipe interaktif berdasarkan *wireframe* dan sketsa. Aktivitas lain yang dilakukan mencakup desain antarmuka pengguna (*User Interface*, UI) dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip kegunaan (*usability*) dan aksesibilitas. Hasil yang diharapkan dari tahap ini adalah prototipe interaktif yang lebih matang dan desain antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3) Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi bertujuan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap website yang telah dikembangkan. Aktivitas ini melibatkan pengujian kegunaan (*usability testing*) dengan pengguna nyata, pengumpulan umpan balik, serta identifikasi masalah kegunaan dan area yang memerlukan perbaikan. Hasil dari tahap ini adalah laporan evaluasi kegunaan dan daftar masalah serta rekomendasi perbaikan.

4) Tahap Implementasi

Tahap implementasi dalam metode *User-Centered Design* (UCD) merupakan langkah di mana desain yang telah dikembangkan melalui proses iteratif diubah menjadi sistem yang fungsional dan siap digunakan. Tahap ini sangat penting untuk memastikan bahwa produk yang dikembangkan tidak hanya sesuai dengan desain tetapi juga memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna yang telah diidentifikasi sebelumnya dalam proses UCD.

Menentukan Responden

Target pengguna dari sistem yang dibangun adalah masyarakat umum, sehingga responden dalam penelitian ini dipilih dari berbagai kalangan masyarakat dengan rentang usia yang berbeda. Hal ini dilakukan agar penilaian terhadap website ini

mencerminkan kebutuhan dan preferensi dari beragam kelompok usia. Dengan demikian, website yang nantinya akan dibangun dapat dirancang untuk mempermudah penggunaan bagi semua kelompok usia, memastikan bahwa setiap pengguna, terlepas dari usia mereka, dapat mengakses dan menggunakan sistem dengan mudah dan efisien.

Metode Pengambilan Data

Dalam penelitian ini, metode pengambilan data yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS). *System Usability Scale* (SUS) merupakan alat evaluasi untuk aspek kegunaan yang secara luas telah digunakan oleh banyak pihak dan diterapkan pada berbagai objek evaluasi (Kesuma, 2020). Metode ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang dinilai oleh pengguna pada skala Likert lima poin, dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju." Pernyataan-pernyataan untuk menilai website "Jalan Cantik" meliputi:

- 1) Saya merasa website ini mudah digunakan dan tidak membingungkan.
- 2) Navigasi di website ini tidak intuitif dan sulit untuk berpindah halaman.
- 3) Saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan cepat di website ini.
- 4) Informasi yang disediakan di website ini tidak jelas dan sulit dipahami.
- 5) Tampilan visual website ini sangat menarik dan menyenangkan untuk dilihat.
- 6) Desain website ini membosankan dan tidak menarik.
- 7) Saya merasa nyaman menggunakan website ini tanpa mengalami gangguan teknis.
- 8) Website ini memiliki waktu respons yang lambat, sehingga saya merasa terganggu.
- 9) Desain website ini konsisten di seluruh halaman, termasuk penggunaan warna dan font.
- 10) Gambar dan elemen grafis di website ini tidak konsisten dan tidak sesuai dengan desain keseluruhan.

Tata Cara Penilaian SUS

- 1) Untuk setiap pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), kurangi jawaban responden dengan 1 poin.
- 2) Untuk setiap pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10), kurangi lima poin dengan jawaban responden.

- 3) Proses pada nomor 1 dan 2 akan menghasilkan skala dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju" dengan rentang 0-4.
- 4) Setelah semua jawaban responden diproses sesuai langkah 1 dan 2, jumlahkan seluruh hasilnya, kalikan 2,5, dan bagi dengan jumlah total responden. Hasil ini akan menghasilkan nilai pada rentang 0-100.

$$U = \frac{\sum R \times 2.5}{n}$$

U = Usability

$\sum R$ = Total keseluruhan jawaban yang telah dilakukan proses nomor 1 dan 2

N = Jumlah Responden

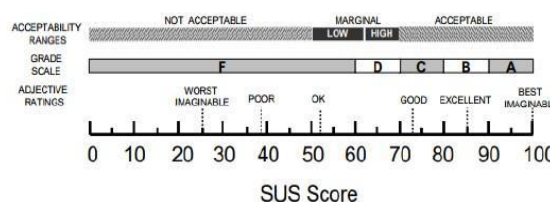
- 5) Hasil yang akan diperoleh pada proses nomor 4, memiliki masing masing arti. Arti skor yang diperoleh pada SUS ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. *Acceptability Ranges*

Skor	<i>Acceptability Ranges</i>
Skor ≥ 86	<i>Not Acceptable</i>
Skor ≥ 72 dan < 86	<i>Marginal</i>
Skor ≥ 52 dan < 72	<i>Acceptable</i>

Selain Interpretasi hasil SUS berdasarkan *Acceptability Ranges*, ada cara lain untuk menginterpretasikan hasil SUS dan cara cara tersebut ditunjukkan pada gambar 3, yaitu:

- 1) Grade Scale
Skor SUS yang dihasilkan menjadi Lima jenis nilai yaitu A (90-100), B (80-90), C (70-80), D (60-70), dan F (< 60).
- 2) Adjective Ratings
Skor SUS yang berupa kata sifat, skala peringkat *Adjective* terdiri dari: *Worst Imaginable*, *Poor*, *Ok*, *Good*, *Excellent*, *Best Imaginable*.



Gambar 3. Penilaian Metode SUS

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Proses pengujian ini dilakukan pada website "Jalan Cantik" dengan melibatkan 50 responden. Setiap responden diminta mengisi 10 pernyataan yang dirancang berdasarkan metode *System Usability Scale*

(SUS). Pernyataan-pernyataan ini bertujuan untuk mengukur persepsi dan pengalaman pengguna terkait kegunaan website tersebut. Melalui proses ini, diperoleh data yang digunakan untuk menilai seberapa baik website "Jalan Cantik" dalam memberikan pengalaman yang intuitif dan memuaskan bagi pengguna.

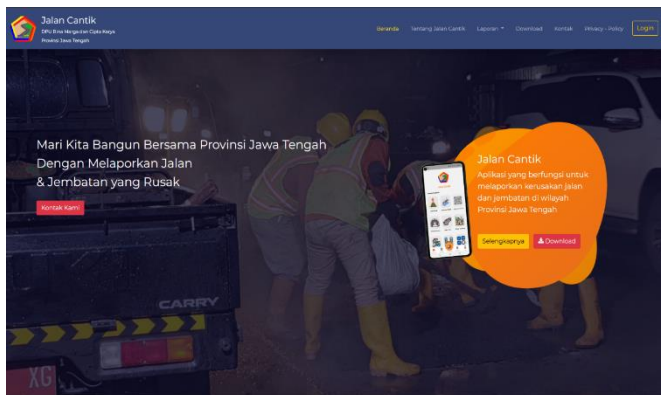
Tabel 2. Responden

Nama	Umur	Gender	Pekerjaan
Nandang	< 23 Tahun	Laki Laki	Karyawan Swasta
Risna	< 23 Tahun	Perempuan	Tidak Ada
Yeheskiel	< 23 Tahun	Laki Laki	Mahasiswa
Ludang	< 23 Tahun	Laki Laki	Tidak Ada
Berlian	< 23 Tahun	Perempuan	Mahasiswa
Ryan	< 23 Tahun	Laki Laki	Karyawan Swasta
Febriand	< 23 Tahun	Laki Laki	Swasta
Dinda	23 - 28 Tahun	Perempuan	Belum Bekerja
Tiara	< 23 Tahun	Perempuan	Mahasiswa
Allen	< 23 Tahun	Laki Laki	Sopir
Pramesthi	< 23 Tahun	Perempuan	Tutor
Nunuk	> 28 Tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
Jonathan	< 23 Tahun	Laki Laki	Mahasiswa
Reza	< 23 Tahun	Laki Laki	Swasta
Kumalasari	< 23 Tahun	Perempuan	Wiraswasta
Ircham	< 23 Tahun	Laki Laki	Mahasiswa
Najma	< 23 Tahun	Laki Laki	Mahasiswa
Aditya	< 23 Tahun	Laki Laki	Programmer
Andika	< 23 Tahun	Laki Laki	Tidak Ada
Rudi	23 - 28 Tahun	Laki Laki	Swasta
Dicky	23 - 28 Tahun	Laki Laki	Karyawan Swasta
Siti Nur	< 23 Tahun	Perempuan	Mahasiswa
Ananda	< 23 Tahun	Laki Laki	Mahasiswa
Christian	< 23 Tahun	Laki Laki	Barista
Agus	> 28 Tahun	Laki Laki	Polri
Farkhan	< 23 Tahun	Laki Laki	Mahasiswa
Ananta	23 - 28 Tahun	Laki Laki	Mahasiswa
Ardias	23 - 28 Tahun	Laki Laki	Wirausaha
Arif	23 - 28 Tahun	Laki Laki	Pns
Nasya	< 23 Tahun	Perempuan	Wirausaha
Abednego	23 - 28 Tahun	Laki Laki	Buruh
Yunus	> 28 Tahun	Laki Laki	Karyawan
Bayu	23 - 28 Tahun	Laki Laki	Karyawan Swasta
Fitri	> 28 Tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
Sinatria	23 - 28 Tahun	Laki Laki	It Administration
Sintha	< 23 Tahun	Perempuan	Mahasiswa
Margaretha	< 23 Tahun	Perempuan	

Q29	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36	90
Q30	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37	92,5
Q31	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	33	82,5
Q32	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	22	55
Q33	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	28	70
Q34	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	25	62,5
Q35	4	3	3	2	4	2	4	2	3	2	29	72,5
Q36	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	29	72,5
Q37	4	4	4	3	2	2	3	1	3	3	29	72,5
Q38	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	26	65
Q39	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38	95
Q40	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	85
Q41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
Q42	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	23	57,5
Q43	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35	87,5
Q44	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	25	62,5
Q45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
Q46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
Q47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
Q48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
Q49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
Q50	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	36	90
Rata Rata											80,25	

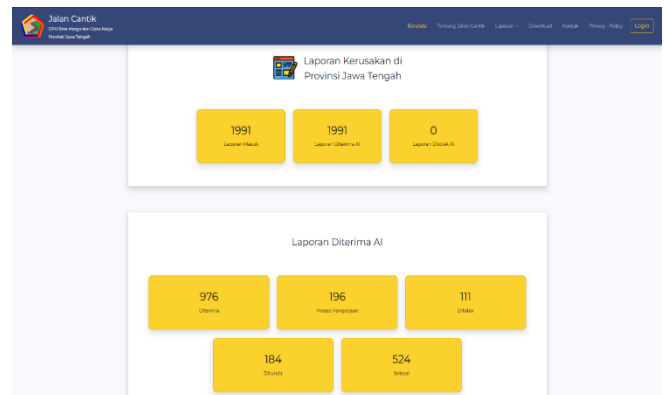
Front End

Pada gambar 4, terlihat halaman utama dari website "Jalan Cantik" yang telah diuji menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Pengujian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kegunaan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan halaman utama website ini. Hasil pengujian memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas desain dan navigasi yang diterapkan pada halaman ini.



Gambar 4. Tampilan beranda website Jalan Cantik

Gambar 5 menunjukkan tampilan yang menampilkan seluruh jenis data laporan yang telah masuk, diterima oleh AI, dan ditolak oleh AI. Selain itu, dalam tampilan ini juga terdapat rangkuman total data laporan yang sedang diproses, ditunda, dan yang telah selesai. Tampilan ini memberikan gambaran yang jelas mengenai status dan alur kerja dari setiap laporan, memungkinkan pengguna untuk memantau perkembangan dan hasil akhir dari proses pengolahan laporan secara efisien.



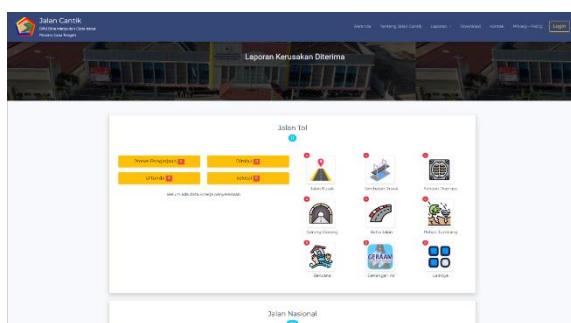
Gambar 5. Tampilan beranda website Jalan Cantik

Gambar 6 menunjukkan tampilan tabel yang berisi data-data dari semua laporan yang masuk. Tabel ini dilengkapi dengan fitur pencarian dan filter, yang memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menemukan dan menyortir laporan yang diinginkan. Dengan adanya fitur ini, proses manajemen laporan menjadi lebih efisien, memudahkan pengguna dalam mengakses informasi spesifik yang diperlukan dari kumpulan data yang besar.

No	Nama	Kategori	Status	Aksi
1	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
2	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
3	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
4	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
5	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
6	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
7	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
8	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
9	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail
10	Rampas	Rampas	Belum Diklas	Detail

Gambar 6. Tampilan halaman daftar laporan masuk

Gambar 7 adalah halaman situs yang menampilkan lima kategori jalan, yaitu Jalan Tol, Jalan Nasional, Jalan Provinsi, Jalan Kota, dan Jalan Desa. Di setiap kategori jalan ini, terdapat berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk melihat jumlah laporan yang sedang dikerjakan, ditolak, ditunda, dan yang telah selesai. Selain itu, halaman ini juga dilengkapi dengan chart yang menunjukkan kinerja penyelesaian laporan berdasarkan waktu pengerjaan, memberikan gambaran jelas tentang efisiensi proses. Tidak hanya itu, terdapat juga ikon-ikon yang merepresentasikan jenis kategori pelaporan, seperti jalan rusak, pohon tumbang, gorong-gorong rusak, bencana, dan genangan air, yang memudahkan pengguna dalam mengidentifikasi dan mengelola laporan sesuai dengan jenis permasalahan yang dilaporkan.



Gambar 7. Tampilan halaman laporan kerusakan diterima

Setelah melakukan pengujian kegunaan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada website "Jalan Cantik", dengan melibatkan 50 responden, diperoleh hasil yang sangat memuaskan. Pengujian ini menggunakan 10 pernyataan, di mana pernyataan bernomor ganjil bersifat positif dan pernyataan bernomor genap bersifat negatif, untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan website. Dari seluruh responden, hasil pengujian menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 80,25. Skor ini tergolong tinggi dan masuk dalam kategori *Excellent* berdasarkan skala penilaian adjective rating SUS. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan pengalaman mereka saat menggunakan website "Jalan Cantik", dengan kemudahan navigasi, kejelasan informasi, kecepatan respons, serta konsistensi desain yang dianggap sangat baik. Skor ini menandakan bahwa website ini memiliki tingkat kegunaan yang sangat baik dan dapat diandalkan dalam memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS) pada website "Jalan Cantik" menunjukkan skor yang sangat tinggi dan masuk dalam kategori *Excellent*, selalu ada ruang untuk perbaikan guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Dengan memperhatikan umpan balik dari pengguna, penting untuk terus mendengarkan masukan langsung dari mereka. Mengimplementasikan fitur atau perbaikan berdasarkan saran dan keluhan pengguna dapat meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Dengan menerapkan saran ini, diharapkan website "Jalan Cantik" dapat terus memberikan pengalaman pengguna yang luar biasa, mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, dan tetap menjadi pilihan utama bagi pengguna.

Pembahasan

Hasil pengujian kegunaan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada website "Jalan Cantik" menunjukkan skor rata-rata sebesar 80,25, yang termasuk dalam kategori *Excellent*. Skor ini mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap berbagai aspek fungsionalitas dan desain website. Salah satu faktor utama yang mendukung hasil positif ini adalah kemudahan navigasi, yang memungkinkan pengguna untuk berpindah antarhalaman dengan mudah dan menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa kesulitan. Penelitian

sebelumnya juga menunjukkan bahwa website yang menawarkan navigasi yang intuitif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan (Dandi & Atika, 2022; Hidayatullah *et al.*, 2022). Selain itu, kecepatan respons website juga mendapat penilaian positif, di mana pengguna merasa nyaman menggunakan website tanpa mengalami gangguan teknis yang dapat mengganggu pengalaman mereka. Kecepatan respons yang baik telah dibuktikan dalam berbagai penelitian sebagai faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau website (Kosim *et al.*, 2022). Kejelasan informasi yang disajikan juga menjadi salah satu aspek yang mendapat apresiasi, di mana responden merasa informasi yang disediakan mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan mereka. Hal ini sejalan dengan temuan Kesuma (2020), yang menekankan pentingnya penyajian informasi yang jelas dan terstruktur untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Desain yang konsisten di seluruh halaman website turut berkontribusi pada pengalaman pengguna yang baik. Penggunaan warna, font, dan elemen grafis yang konsisten tidak hanya meningkatkan estetika website tetapi juga membantu pengguna dalam berinteraksi dengan lebih mudah dan efisien. Menurut Pratama & Arifin (2022), konsistensi dalam desain antarmuka sangat penting untuk memastikan kegunaan dan kenyamanan bagi pengguna. Meskipun hasil pengujian menunjukkan tingkat kegunaan yang sangat baik, terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek tampilan visual yang dapat lebih menarik. Peningkatan desain visual dan fitur tambahan berdasarkan umpan balik pengguna akan lebih meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Sebagaimana dijelaskan oleh Sembodo *et al.* (2021), penerapan perubahan berdasarkan masukan langsung dari pengguna dapat meningkatkan kualitas dan relevansi suatu platform dalam jangka panjang. Secara keseluruhan, website "Jalan Cantik" telah memenuhi tujuannya dalam menyediakan platform yang mudah digunakan, efisien, dan efektif untuk melaporkan masalah infrastruktur jalan. Namun, seperti yang disarankan oleh penelitian sebelumnya, pengembangan lebih lanjut berdasarkan umpan balik pengguna sangat diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas

pengalaman pengguna. Hal ini akan memastikan bahwa website ini tetap menjadi alat yang dapat diandalkan bagi masyarakat dalam memantau dan melaporkan kondisi infrastruktur jalan di Provinsi Jawa Tengah.

4. Kesimpulan

Hasil pengujian kegunaan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada website "Jalan Cantik" menunjukkan bahwa website ini berhasil memberikan pengalaman pengguna yang sangat baik dengan skor rata-rata 80,25, yang masuk dalam kategori *Excellent*. Aspek-aspek seperti kemudahan navigasi, kecepatan respons, kejelasan informasi, dan konsistensi desain mendapatkan penilaian positif dari responden, yang menunjukkan bahwa website ini mudah digunakan dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal tampilan visual dan fitur tambahan untuk lebih memenuhi kebutuhan berbagai kelompok pengguna, khususnya mereka yang lebih tua. Oleh karena itu, penting untuk terus mendengarkan umpan balik pengguna dan melakukan perbaikan berkelanjutan guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Dengan demikian, diharapkan website "Jalan Cantik" dapat terus berkembang menjadi platform yang lebih efektif dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan infrastruktur jalan di Provinsi Jawa Tengah.

5. Daftar Pustaka

- Dandi, M., & Atika, L. (2022). Analisis User Interface Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Terhadap Academic Management System Poltekkes Kemenkes Palembang. *Jurnal Mantik*, 6(3), 3216-3225.
- Hajizah, A. (2024). Penerapan User Experience Dalam Permodelan Sistem Informasi Keuangan. *Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science*, 2(1), 1-11. DOI: <https://doi.org/10.58602/itsecs.v2i1.88>.

- Hidayatullah, M. I. (2022). Analisis User Experience Terhadap Website Progrez. Cloud Dengan Metode Usability Testing. *PRODUKTIF: Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknologi Informasi*, 6(2), 557-565. DOI: <https://doi.org/10.35568/produktif.v6i2.2472>.
- Kaligis, D. L., & Fatri, R. R. (2020). Pengembangan Tampilan Antarmuka Aplikasi Survei Berbasis Web Dengan Metode User Centered Design. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 10(2), 106-114. DOI: <https://doi.org/10.24853/justit.10.2.106-114>.
- Kesuma, D. P. (2020). Evaluasi Usability Pada Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 212-222. DOI: <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.518>.
- Kosim, M. A., Aji, S. R., & Darwis, M. (2022). Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus). *J. Sist. Inf. dan Sains Teknol*, 4(2), 1-7.
- Laven, Y. (2020). Evaluasi Usability Berdasarkan Nielsen Model Menggunakan Metode Usability Testing Pada Web Sistem Informasi Akademik Universitas Tanjungpura. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 4(2).
- Pratama, D. W., & Arifin, A. (2022). Implementasi User Centered Design (UCD) pada Mobile App ASN Memayu. *AUTOMATA*, 3(2).
- Ririmasse, R. P., & Badrul, M. (2024). Evaluasi Usability Website Behandle Operation System Customer PT. Multi Terminal Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale. *JURNAL ILMIAH INFORMATIKA*, 12(02), 143-150. DOI: <https://doi.org/10.33884/jif.v12i02.9254>.
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146-150. DOI: <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i2.3293>.
- Susilowati, I., Budiman, B., & Umami, I. (2022). Perancangan Sistem Informasi Surat Menyurat Pada Sekolah Dasar Dikampungbaru Berbasis Website. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(2), 455-461. DOI: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v4i2.580>.
- Wifaq, M. H. (2024). *Perancangan Desain Antarmuka Dan Pengalaman Pengguna Website Penyusun Rencana Liburan (Itinerary) Menggunakan Design Thinking* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Wiwesa, N. R. (2021). User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 2.