

ANALISIS UI/UX PADA WEBSITE POJOK UKM DPMPTSP KABUPATEN KARAWANG DENGAN METODE DESIGN THINKING

UI/UX Analysis of the POJOK UKM Website of the Department of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP), Karawang Regency, Using the Design Thinking Approach

Andrian Nahot Sihombing^{1*}, Fattya Ariani²

Program Studi Informatika¹, Program Studi Informatika²
Fakultas Teknologi Informasi¹, Fakultas Teknologi Informasi²
Universitas Nusa Mandiri¹, Universitas Nusa Mandiri²

Correspondent Email: andriannahotsihombing@gmail.com

Author Email: andriannahotsihombing@gmail.com¹,
fattya.fty@nusamandiri.ac.id²

Received: September 30, 2025. **Revised:** October 20, 2025. **Accepted:** October 22, 2025. **Issue Period:** Vol.9 No.4 (2025), Pp: 1452-1464

Abstrak: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang merupakan institusi pemerintah daerah yang memiliki mandat strategis dalam pengelolaan sektor penanaman modal serta pemberdayaan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam rangka mendukung akselerasi pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan sinergi kemitraan antara UMKM dan pelaku usaha, DPMPTSP menginisiasi pengembangan website POJOK UKM sebagai platform digital penyedia informasi peluang kemitraan. Meskipun telah dilakukan survei kepuasan pengguna secara umum, evaluasi mendalam mengenai aspek kegunaan (*usability*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap sistem informasi ini belum pernah dilakukan secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) dan tingkat kegunaan (*User Experience/UX*) dari website POJOK UKM dengan pendekatan *Design Thinking* serta menggunakan *System Usability Scale (SUS)*. Pengumpulan data untuk analisis UI dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh partisipan yang terdiri atas pengguna dan staf internal DPMPTSP. Adapun data UX dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner online kepada pengguna aktif website. Berdasarkan hasil analisis kuisioner SUS, website POJOK UKM berada pada kategori tingkat kegunaan sedang (*moderate usability*). Meski demikian, sebagian besar responden menyampaikan tanggapan positif terkait performa sistem dan tampilan antarmuka website. Hasil temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan lanjutan guna meningkatkan efektivitas layanan digital DPMPTSP dalam menjawab kebutuhan masyarakat dan pelaku UMKM di Kabupaten Karawang.

Kata kunci: kegunaan, UI/UX, *Design Thinking*, *System Usability Scale (SUS)*, website Pojok Ukm.

Abstract: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Karawang Regency is a Regional Government Organization (OPD) with a strategic mandate in managing investment sectors and empowering Micro, Small, and Medium



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2099

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Enterprises (MSMEs). To accelerate local economic growth and enhance partnership synergies between MSMEs and business actors, DPMPTSP initiated the development of the POJOK UKM website as a digital platform providing information on partnership opportunities. Although general user satisfaction surveys have been conducted, an in-depth evaluation of the website's usability and user experience has not been systematically performed. This study aims to assess the quality of the user interface (UI) and usability (UX) of the POJOK UKM website using the Design Thinking approach and the System Usability Scale (SUS) instrument. UI-related data were gathered through in-depth interviews with ten participants, comprising end-users and internal DPMPTSP staff. Meanwhile, UX data were collected via an online questionnaire distributed to active website users. Based on the SUS questionnaire analysis, the POJOK UKM website falls within the category of moderate usability. Nevertheless, the majority of respondents provided positive feedback regarding the system's performance and visual interface. These findings are expected to serve as a foundation for further development of DPMPTSP's digital services to better address the needs of the public and MSME actors in Karawang Regency.

Keywords: *usability, UI/UX, Design Thinking, System Usability Scale (SUS), website Pojok Ukm*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah menyediakan layanan digital yang efisien dan transparan. Salah satu bentuknya adalah penggunaan website sebagai sarana informasi dan pelayanan publik yang dapat diakses kapan saja. Regulasi seperti UU ITE dan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE mendorong instansi pemerintah, termasuk pemerintah daerah, mengembangkan sistem layanan berbasis elektronik [9].

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang mengembangkan website POJOK UKM untuk mendukung pelaku UMKM dalam menjalin kemitraan usaha [10]. Website ini ditujukan sebagai media informasi peluang kemitraan bagi pelaku usaha UMKM dengan berbagai pelaku usaha besar yang ada di kabupaten Karawang. Namun, sejauh ini belum ada evaluasi sistematis terkait kualitas antarmuka (UI) dan kenyamanan pengguna (UX) dari website tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas UI/UX website POJOK UKM menggunakan metode Design Thinking dan System Usability Scale (SUS). Pendekatan ini dipilih karena mampu mengidentifikasi kebutuhan pengguna secara mendalam dan memberikan hasil kuantitatif terkait kenyamanan penggunaan [2]. Hasil evaluasi diharapkan menjadi dasar rekomendasi pengembangan website agar lebih ramah pengguna dan efektif sebagai layanan publik.

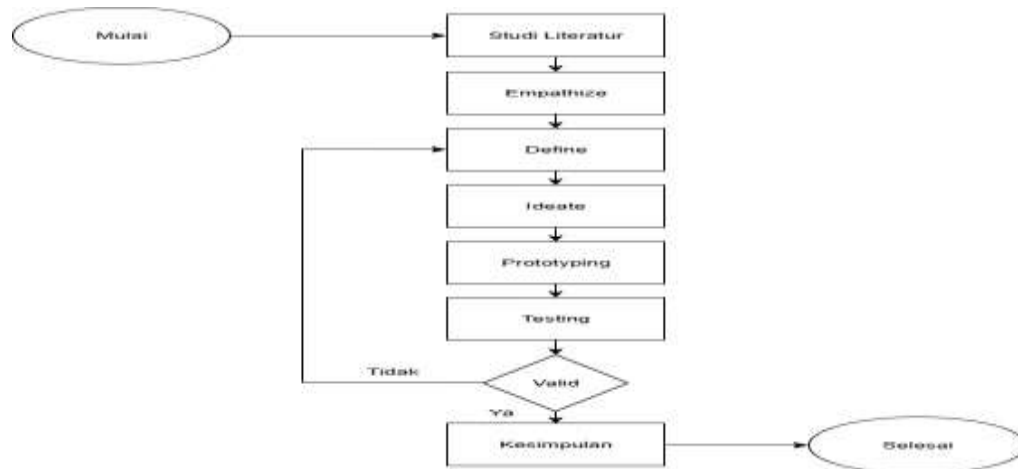
II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan Metode Design Thinking yang berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna [3]. Tahapan-tahapan tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini gambar II.1.



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2099

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Gambar II.1. Metode Design Thinking

Sebagai pendekatan yang berpusat pada manusia (*human-centered*), *Design Thinking* dirancang untuk mengeksplorasi kebutuhan pengguna secara mendalam melalui proses yang iteratif dan reflektif. Pendekatan ini banyak digunakan di industri dan teknologi digital untuk menghasilkan solusi yang relevan dan bernilai.

Metode ini terdiri dari lima tahap utama yang fleksibel dan adaptif, yaitu:

1. *Empathize*

Pada tahap ini, peneliti menggali pemahaman terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna melalui wawancara dan observasi. Sebanyak 5 pengguna layanan dan 5 staf DPMPTSP diwawancarai untuk mengidentifikasi tantangan dalam menggunakan website POJOK UKM. Pertanyaan yang diajukan mencakup kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan persepsi pengguna terhadap sistem.

2. *Define*

Hasil wawancara dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan isu utama, baik dari aspek teknis maupun pengalaman pengguna. Tahap ini menghasilkan rumusan masalah yang menjadi dasar dalam pengembangan solusi yang lebih tepat sasaran.

3. *Ideate*

Peneliti mengembangkan berbagai solusi kreatif berdasarkan masalah yang telah teridentifikasi. Teknik seperti *brainstorming*, *brainwriting*, dan *worst possible idea* digunakan untuk mengeksplorasi ide yang inovatif dan aplikatif.

4. *Prototype*

Ide-ide terpilih diwujudkan dalam bentuk *low-fidelity* dan *high-fidelity prototype* menggunakan perangkat lunak Figma. Prototipe ini dirancang untuk merepresentasikan antarmuka dan alur penggunaan sistem yang sesuai dengan preferensi pengguna.

5. *Test*

Pengujian dilakukan melalui usability testing dan kuesioner *System Usability Scale (SUS)* kepada pengguna dan staf DPMPTSP. Hasil pengujian digunakan untuk menilai keberhasilan desain dan menjadi dasar untuk iterasi atau penyempurnaan sistem.

Studi Literatur

Selain kelima tahap di atas, studi literatur dilakukan pada awal proses untuk merumuskan kerangka penelitian dan memahami pendekatan-pendekatan yang relevan. Sumber yang digunakan berasal dari jurnal ilmiah, buku, dan referensi daring terpercaya.

Kesimpulan

Bagian akhir memuat kesimpulan dari hasil analisis serta rekomendasi untuk pengembangan website dan penelitian lanjutan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2099

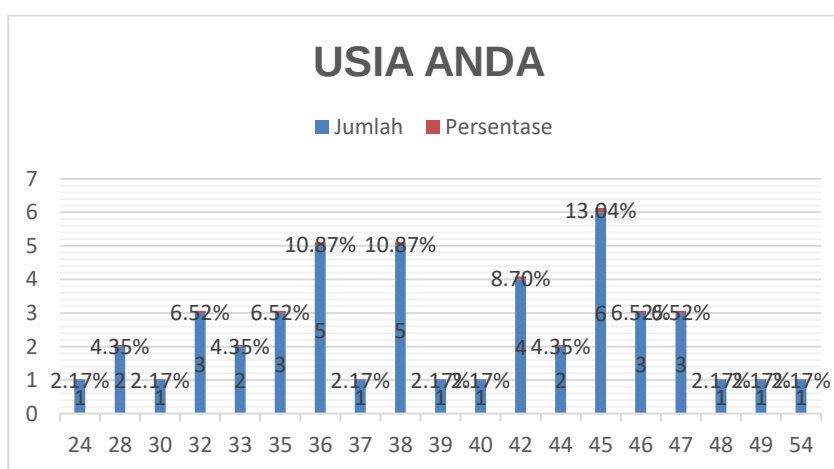
Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Bagian ini menyajikan hasil penerapan metode Design Thinking dalam menganalisis dan mengembangkan antarmuka serta pengalaman pengguna (UI/UX) pada Website POJOK UKM DPMPTSP Kabupaten Karawang. Pendekatan Design Thinking digunakan sebagai kerangka kerja iteratif yang berfokus pada pengguna, guna menghasilkan solusi desain yang lebih efektif dan relevan berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan

3.1 Karakteristik Responden

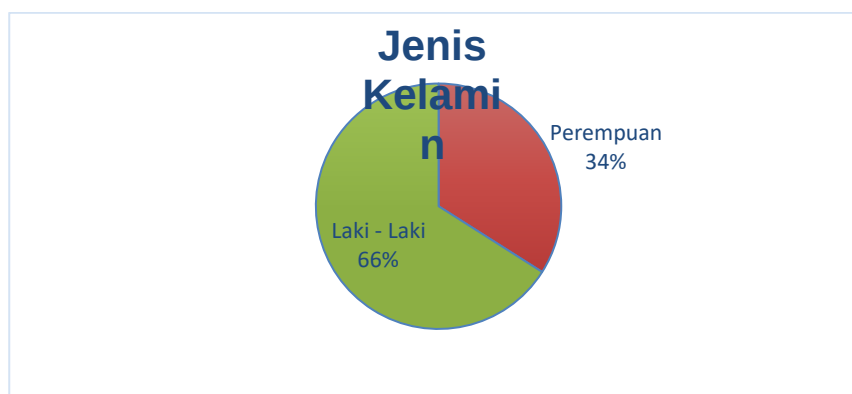
Peneliti mengumpulkan data karakteristik responden melalui kuisioner online yang disebarakan selama 30 hari, mulai tanggal 5 Juni hingga 5 Juli 2025. Sebanyak 50 partisipan terlibat dalam pengisian, dengan pertanyaan mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, sektor usaha, serta frekuensi penggunaan website POJOK UKM DPMPTSP Kabupaten Karawang. Berdasarkan hasil kuisioner:

- **Usia** partisipan berkisar antara 24–54 tahun, dengan usia 45 tahun sebagai kelompok terbanyak (13,04%).



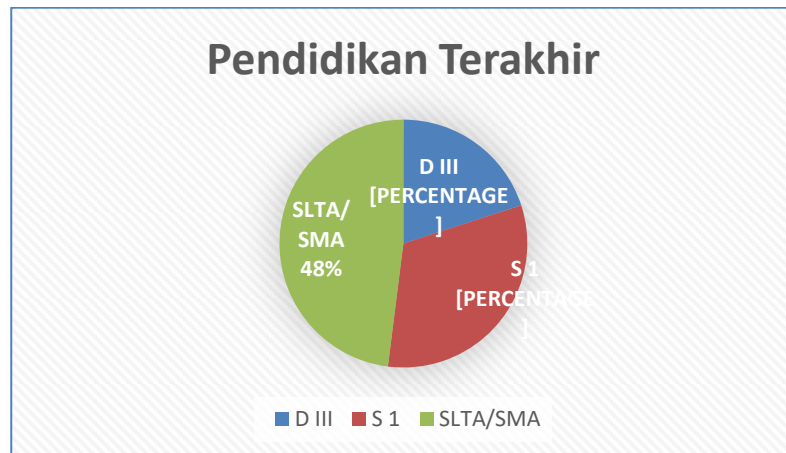
Gambar III.1 Diagram Usia Partisipan

- Jenis kelamin didominasi oleh laki-laki (66%) dan perempuan (34%).



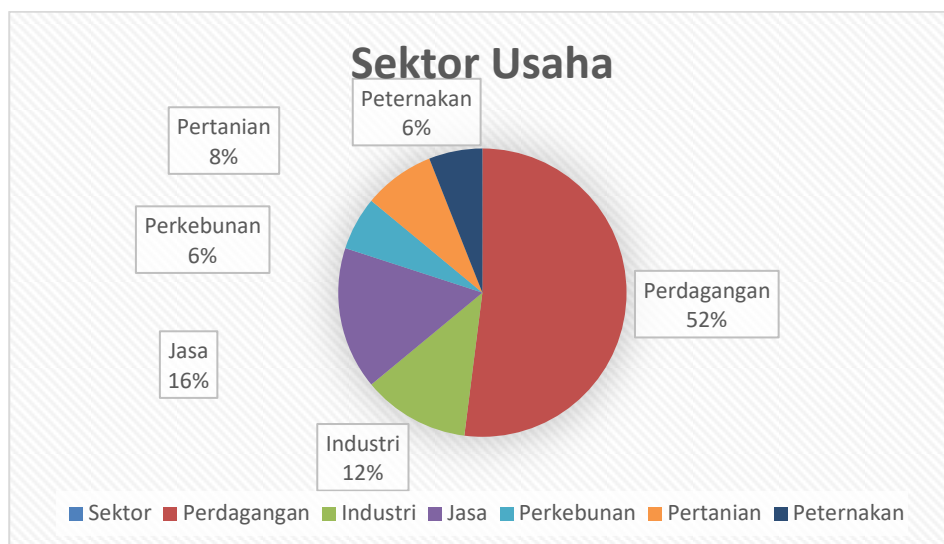
Gambar III.2 Diagram Jenis Kelamin

- Pendidikan terakhir mayoritas adalah lulusan SLTA/SMA (48%), diikuti S1 (32%), dan D3 (20%).



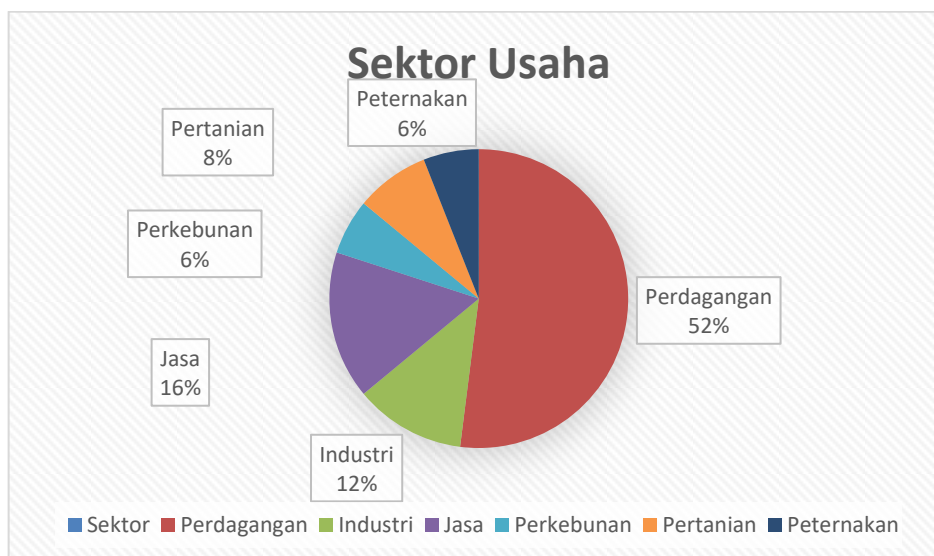
Gambar III.3 Diagram Pendidikan Terakhir

- Sektor usaha terbanyak berasal dari sektor perdagangan (52%), kemudian jasa (16%), industri (12%), pertanian (8%), serta perkebunan dan peternakan masing-masing 6%.



Gambar III.4 Diagram Sektor Usaha

- Frekuensi penggunaan website paling banyak satu kali (86,05%), disusul dua kali (13,95%).



Gambar III.5 Diagram Frekuensi Pengajuan Tambah Produk

3.2 Empathize

Wawancara pada tahap *Empathize* mengungkap bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi status permohonan dan tidak menemukan sistem akun pengguna untuk memantau proses pengajuan. Hal ini menimbulkan kebingungan, terutama bagi pelaku UMKM yang baru pertama kali menggunakan layanan digital. Selain itu, pengguna merasa tampilan website masih perlu disederhanakan dan diperjelas. Wawancara mendalam terhadap 10 orang responden yang dipilih secara purposive, terdiri atas 5 orang pengguna layanan (pemohon) dan 5 orang staf internal DPMPTSP Kabupaten Karawang yang terlibat langsung dalam operasionalisasi website. Wawancara ini bertujuan untuk menggali insight yang lebih komprehensif terkait kendala penggunaan, kebutuhan fungsional, serta saran perbaikan dari perspektif pengguna maupun pengelola layanan. Daftar pertanyaan yang digunakan dalam wawancara dapat dilihat pada Tabel III. 1

Tabel III.1 Pertanyaan Wawancara Pengguna Layanan

No	Pertanyaan
1	Apakah fungsi Website POJOK UKM DPMPTSP berjalan dengan lancar?
2	Apakah fitur-fitur dalam Website POJOK UKM DPMPTSP ini sudah lengkap untuk memenuhi kebutuhan anda?
3	Apakah Website POJOK UKM DPMPTSP ini sesuai dengan kebutuhan anda dalam mengurus permohonan kemitraan?
4	Apakah informasi yang disajikan dalam Website POJOK UKM DPMPTSP ini sudah jelas dan dipahami?
5	Apakah ada tombol atau fitur yang anda klik tidak menampilkan seperti yang seharusnya?
6	Apakah menu halaman mudah di ingat?

Tabel III.2 Pertanyaan Wawancara Kepada Staff DPMPTSP

No	Pertanyaan Arief (Staff Front Office)
1	Seberapa sering Anda membantu pengguna dengan Website POJOK UKM DPMPTSP kabupaten Karawang?



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2099

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

No	Pertanyaan Arief (Staff Front Office)
2	Apakah Anda merasa aplikasi ini sudah cukup memadai untuk memfasilitasi kebutuhan pengguna?
3	Apakah pengguna sering meminta bantuan tertentu? Jika ya, bagian mana yang paling sering?
4	Bagaimana Anda biasanya membantu pengguna yang kesulitan dengan aplikasi ini?
5	Bagaimana tanggapan umum dari pengguna terhadap aplikasi ini?
6	Apa yang menurut Anda dapat ditambahkan atau diperbaiki dalam aplikasi untuk mempermudah pengguna?

Proses wawancara dilakukan dengan menyesuaikan kondisi dan karakteristik responden. Wawancara terhadap pengguna layanan dilakukan secara daring melalui platform digital guna memudahkan partisipasi dan menjangkau responden yang tersebar di berbagai lokasi. Sementara itu, wawancara dengan staf DPMPSTSP Kabupaten Karawang dilaksanakan secara langsung (tatap muka) untuk memungkinkan eksplorasi informasi yang lebih mendalam terkait proses internal serta kendala teknis yang dihadapi dalam pengelolaan website POJOK UKM.

3.3 Define

Setelah data dan informasi terkumpul pada tahap *Empathize*, langkah berikutnya adalah pengelolaan dan analisis data untuk memperoleh pemahaman yang lebih terstruktur. Peneliti menggunakan teknik Affinity Diagram sebagai metode analisis kualitatif guna mengelompokkan temuan berdasarkan kesamaan makna dan keterkaitan antaride. Teknik ini memungkinkan identifikasi pola dan hubungan yang tersembunyi di antara data yang diperoleh dari kuesioner maupun wawancara.

Pengelompokan data dengan *Affinity Diagram* membantu peneliti merumuskan insight utama yang menjadi dasar dalam tahap Define. Insight tersebut kemudian digunakan untuk merumuskan pernyataan masalah (problem statement) yang relevan dengan kebutuhan dan tantangan nyata yang dihadapi oleh pengguna. Visualisasi hasil pengelompokan ide melalui Affinity Diagram dapat dilihat pada Gambar III.6.



Gambar III.6 Affinity Diagram

3.4 Ideate

Setelah melalui tahapan *Empathize* dan *Define*, langkah selanjutnya adalah tahap *Ideate*, di mana peneliti mulai mengembangkan berbagai solusi potensial berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan pain point pengguna, sejumlah gagasan mulai dirumuskan dan diklasifikasikan untuk dikembangkan lebih lanjut menjadi solusi desain yang tepat guna.



Ide-ide tersebut kemudian dituangkan ke dalam konsep awal rancangan website pada tahap Prototype. Proses ini diawali dengan pembuatan user flow untuk memetakan alur interaksi pengguna, diikuti dengan penyusunan sitemap untuk mengorganisir struktur navigasi website secara logis dan sistematis. Selanjutnya, peneliti membuat wireframe sebagai representasi visual awal antarmuka pengguna, yang bertujuan untuk menggambarkan tata letak konten dan elemen fungsional website secara menyeluruh sebelum masuk ke tahap implementasi desain secara lebih rinci.

a. Pengumpulan Ide

Pada tahap Ideate, penulis mengumpulkan dan mengelompokkan ide-ide solusi berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap perancangan ulang Website POJOK UKM DPMPTSP. Untuk menentukan arah pengembangan yang tepat, dilakukan penetapan skala prioritas guna memilih ide yang paling relevan dan mudah diimplementasikan. Hasil pengelompokan ide ditampilkan pada Tabel III.3.

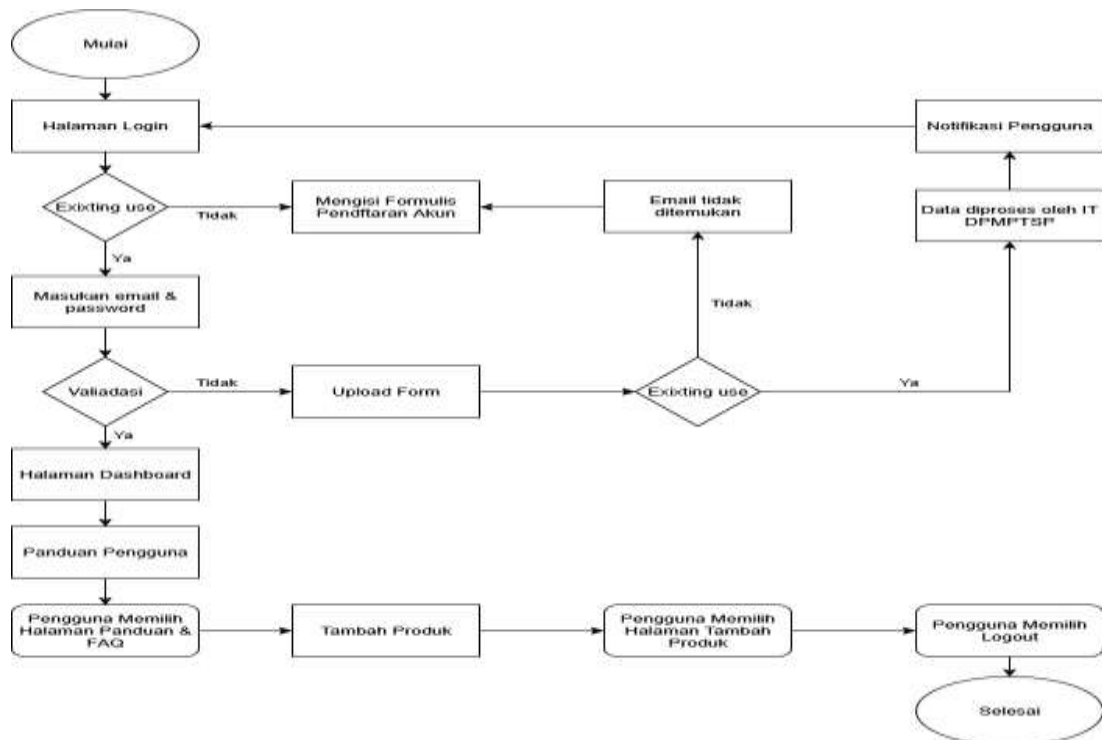
Tabel III.3

No	Ide dan Solusi
1	Sebagai bagian dari pengembangan sistem, perlu ditambahkan fitur pembuatan akun bagi pemohon dan akses login pengguna. Pemohon mengisi formulir pendaftaran secara online, kemudian menerima email verifikasi untuk mengaktifkan akun. Setelah verifikasi selesai, permohonan akan masuk ke tahap pemrosesan oleh tim IT DPMPTSP.
2	Untuk meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna, ditambahkan fitur pemulihan akun berupa tombol lupa password atau lupa username di halaman login. Pengguna dapat mengisi formulir secara online dan menerima tautan verifikasi melalui email. Setelah verifikasi berhasil dilakukan, tim IT DPMPTSP akan menindaklanjuti permintaan tersebut.
3	Website dilengkapi fitur onboarding yang berfungsi sebagai panduan interaktif bagi pengguna baru. Panduan ini menjelaskan cara membuat akun serta prosedur pengajuan permohonan kemitraan dalam bentuk langkah-langkah visual yang mudah diikuti.
4	Untuk meningkatkan transparansi proses, ditambahkan fitur pelacakan status yang terhubung langsung dengan sistem internal. Setiap progres atau tindakan dari petugas atau tim teknis akan tercatat pada tabel permohonan dan secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pemohon melalui website maupun email.
5	Sebagai upaya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan, dilakukan penyederhanaan menu dengan menata ulang <i>navigasi</i> agar lebih terfokus pada fitur-fitur utama seperti pengajuan baru, status permohonan, halaman <i>FAQ</i> , dan panduan sistem.
6	Pengguna kini akan menerima umpan balik secara visual setelah melakukan tindakan tertentu, seperti notifikasi berhasil diunggah saat dokumen dikirimkan, sehingga mereka tidak lagi merasa ragu apakah proses telah berjalan dengan benar.

b. User Flow

User Flow website POJOK UKM DPMPTSP tersaji dalam gambar III.7





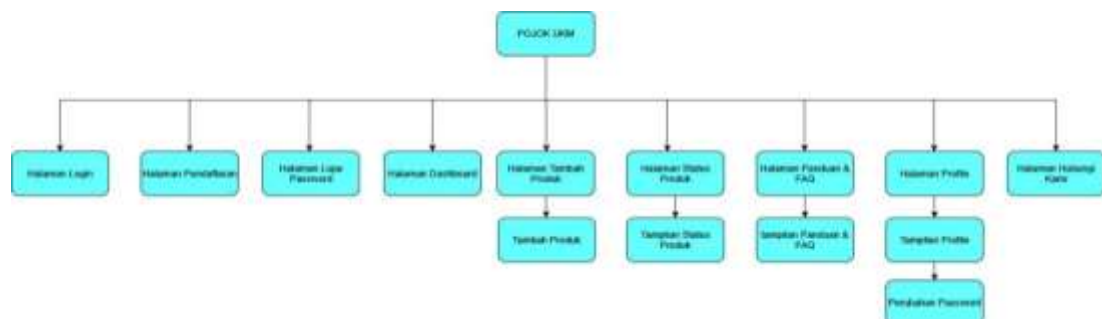
Gambar III.7 User Flow WEBSITE POJOK UKM DPMPTSP

Seperti ditunjukkan pada Gambar III.7, alur penggunaan website POJOK UKM DPMPTSP diawali dengan proses login. Pengguna baru diarahkan untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu, sedangkan pengguna lama yang lupa akun dapat menggunakan fitur pemulihan akses. Setelah berhasil login, pengguna masuk ke dashboard utama dan dapat mengakses menu tambah produk, status permohonan, serta panduan dan FAQ. Proses penggunaan website berakhir ketika pengguna memilih opsi logout.

c. Sitemap

Pada *sitemap* atau kerangka website, terdapat sejumlah fitur utama seperti *login*, daftar akun, lupa password, halaman dashboard, fitur permohonan tambah produk, status permohonan, halaman panduan dan FAQ, serta halaman profil dan hubungi kami.

Berikut adalah sitemap dari Website POJOK UKM :



Gambar III.8 Sitemap

d. *Wireframe*

Penulis menyusun wireframe untuk memvisualisasikan rancangan awal antarmuka Website POJOK UKM DPMPTSP. Wireframe ini menggambarkan struktur halaman, posisi elemen navigasi, serta alur interaksi pengguna secara sederhana sebelum masuk ke pengembangan desain visual secara menyeluruh. Rancangan ini menjadi acuan awal dalam menguji tata letak dan fungsi dasar website sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut. Berikut tampilan overview pada wireframe.



Gambar III.9 Overview wireframe

3.4 *Prototype*.

Setelah penyusunan wireframe sebagai representasi awal ide desain, tahap selanjutnya adalah pembuatan *prototype* interaktif yang merepresentasikan antarmuka sistem secara lebih nyata. *Prototype* ini dikembangkan menggunakan aplikasi Figma dan terdiri dari sembilan halaman antarmuka yang disesuaikan dengan struktur wireframe sebelumnya. Tahap ini bertujuan untuk mensimulasikan pengalaman pengguna sebelum implementasi sistem secara penuh. Selanjutnya, dilakukan proses usability testing dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) guna mengevaluasi tingkat kegunaan dari desain yang telah dikembangkan.

Prototype yang dirancang mencakup perbaikan struktur menu, penambahan fitur login, penambahan fitur pendaftaran, penambahan fitur lupa password, penambahan fitur tambah produk, serta visualisasi status permohonan. Berikut tampilan overview pada *Prototype* Gambar



Gambar III.10 Overview Prototype

3.5 Pengujian *Prototype* Menggunakan Metode SUS.

Rancangan ini kemudian diuji melalui metode *System Usability Scale (SUS)* dengan 50 responden yang disebarkan menggunakan Google Form. Instrumen yang digunakan merupakan hasil terjemahan dari System Usability Scale (SUS), sebuah alat ukur standar yang banyak digunakan untuk menilai *usability* produk digital [4]. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak spreadsheet untuk menghitung skor SUS dan melakukan uji reliabilitas [3]. Daftar pernyataan yang disampaikan kepada responden dapat dilihat pada Tabel III.3

Tabel.3

No	Item Pernyataan
P1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.
P2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
P3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.
P4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem.
P5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
P6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini.
P7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
P8	Saya merasa sistem ini membingungkan.
P9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.
P10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

Skor yang diperoleh dari 50 responden yang mengisi kuesioner *System Usability Scale (SUS)* melalui Google Form ditampilkan pada Gambar III.6. Hasil pengujian menunjukkan skor rata-rata sebesar 74,05, yang termasuk dalam kategori “OK” mendekati “Good” [6].



Responden	Star Skill									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	4	2	5	4	4	2	5	1	5	2
R2	5	2	5	2	4	1	5	1	5	5
R3	4	1	5	2	3	3	2	3	5	1
R4	5	2	4	4	4	4	4	1	4	2
R5	5	2	4	4	4	2	4	2	4	2
R6	5	2	4	4	4	3	4	1	4	4
R7	4	2	4	4	4	2	2	3	5	1
R8	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
R9	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2
R10	4	2	4	4	4	3	4	2	4	1
R11	5	2	5	2	5	1	5	1	5	1
R12	5	1	5	1	4	1	2	1	4	2
R13	4	1	4	3	4	2	5	1	5	1
R14	4	1	5	2	5	1	5	1	5	1
R15	5	2	4	2	4	1	4	1	3	2
R16	5	2	5	2	4	2	4	2	4	1
R17	5	2	5	4	4	3	4	1	5	4
R18	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R19	5	4	2	2	4	1	4	1	5	1
R20	5	2	4	2	4	2	4	4	4	4
R21	5	2	5	2	5	1	5	1	5	4
R22	5	2	5	2	4	3	4	1	5	1
R23	1	2	5	3	4	1	5	2	3	1
R24	5	2	5	2	5	1	4	1	4	1
R25	5	2	5	4	4	1	5	2	2	4
R26	5	4	1	3	4	2	4	2	4	4
R27	5	2	5	1	5	1	5	4	4	4
R28	4	1	5	2	4	1	4	2	4	2
R29	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4
R30	5	2	4	2	4	2	2	2	2	1
R31	5	2	5	4	4	2	5	1	2	4
R32	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4
R33	5	2	4	4	4	2	5	4	2	4
R34	5	2	5	2	4	1	5	2	5	1
R35	5	2	5	4	4	2	2	2	4	1
R36	5	2	4	2	4	2	2	1	2	2
R37	5	2	4	4	4	2	4	2	4	4
R38	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4
R39	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2
R40	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2
R41	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2
R42	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2
R43	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2
R44	5	4	5	4	5	2	4	1	4	4
R45	5	2	5	2	4	2	5	1	4	5
R46	5	2	4	4	4	2	4	1	4	4
R47	5	2	5	4	4	2	4	1	4	4
R48	5	2	4	4	4	2	4	1	4	4
R49	5	2	4	4	4	2	4	1	4	4
R50	4	2	5	2	4	2	5	1	3	5
R51	2	2	4	3	4	2	5	1	4	2

Responden	Star Skill Rating										Jumlah	Jumlah "5"
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
R1	5	3	4	2	3	1	4	4	4	3	22	88
R2	4	3	4	3	3	1	4	3	4	0	21	88
R3	5	4	4	3	2	3	5	3	4	4	31	775
R4	4	3	3	1	3	1	3	4	3	3	28	78
R5	4	3	3	1	3	1	3	5	3	5	29	725
R6	4	3	3	1	3	1	3	5	3	1	27	625
R7	5	3	5	2	3	3	2	2	4	4	27	675
R8	5	3	5	5	3	3	3	3	3	1	28	78
R9	5	3	3	2	3	3	1	3	3	1	28	78
R10	5	3	3	1	3	1	3	3	3	4	29	765
R11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	875
R12	4	4	4	4	3	4	1	4	3	5	34	86
R13	5	2	5	3	3	3	1	4	4	4	31	825
R14	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	96
R15	5	2	3	5	3	3	4	3	4	2	30	75
R16	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	31	825
R17	4	3	4	3	3	3	3	4	4	1	30	75
R18	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	38	96
R19	4	2	1	1	1	1	3	3	4	4	29	725
R20	4	2	5	2	2	3	3	1	3	1	26	66
R21	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	31	825
R22	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	31	825
R23	1	2	5	3	3	3	4	4	2	3	28	728
R24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	37	925
R25	4	3	4	1	3	4	4	3	1	1	28	78
R26	4	3	4	2	3	1	3	3	3	1	27	675
R27	4	3	4	4	3	4	4	1	3	1	31	775
R28	5	4	4	3	4	3	3	3	3	1	33	88
R29	5	3	3	1	3	3	1	3	3	1	26	66
R30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	675
R31	4	3	4	1	3	1	4	3	2	1	27	675
R32	4	3	3	3	3	3	3	4	4	0	31	775
R33	4	3	5	2	3	3	3	1	3	1	26	625
R34	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	28	78
R35	4	3	3	1	3	1	3	3	1	1	27	675
R36	4	3	4	3	3	1	3	3	3	1	24	66
R37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25	625
R38	4	3	4	3	4	3	3	5	3	1	27	675
R39	4	3	4	1	3	3	4	3	3	0	30	75
R40	4	3	5	2	3	1	3	3	3	1	27	675
R41	4	3	4	1	3	1	3	3	3	1	28	78
R42	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	27	675
R43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25	625
R44	4	3	4	3	4	3	3	5	3	1	27	675
R45	4	3	4	1	3	3	4	3	3	0	30	75
R46	4	3	5	2	3	1	3	3	3	1	27	675
R47	4	3	4	1	3	1	3	3	3	1	28	78
R48	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	27	675
R49	4	3	4	3	3	3	4	3	4	1	31	775
R50	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	29	725

Skor tersebut menunjukkan bahwa secara umum website cukup mudah digunakan. Beberapa responden menyatakan bahwa alur penggunaan sudah logis, namun masih ada bagian yang kurang intuitif seperti label tombol yang ambigu dan navigasi yang kurang konsisten. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan pada elemen antarmuka yang berfokus pada kejelasan dan efisiensi [7]. Temuan ini sejalan dengan prinsip UI/UX bahwa kemudahan navigasi, konsistensi tampilan, dan informasi yang jelas merupakan kunci dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan difokuskan pada penyempurnaan fitur dan desain berdasarkan masukan pengguna serta skor usability yang diperoleh.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa website POJOK UKM DPMPTSP Kabupaten Karawang memiliki tingkat usability yang cukup baik dengan skor SUS sebesar 74,05, yang masuk kategori “OK” mendekati “Good”. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dialami pengguna, seperti kurangnya sistem akun, informasi status permohonan yang tidak jelas, dan navigasi yang belum optimal.

Melalui pendekatan Design Thinking, ditemukan bahwa kebutuhan utama pengguna berfokus pada kemudahan akses, kejelasan informasi, dan tampilan yang intuitif. Rekomendasi perbaikan yang diajukan antara lain penambahan fitur akun pengguna, penyempurnaan struktur menu, serta penyederhanaan alur permohonan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penggunaan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan lebih lanjut website POJOK UKM agar mampu mendukung pelayanan digital yang lebih baik bagi pelaku UMKM di Kabupaten Karawang..

REFERENSI

- [1] J. Brooke, “SUS: A Quick and Dirty Usability Scale,” *Usability Evaluation in Industry*, vol. 189, pp. 4–7, 1996.
- [2] D. A. Norman, *The Design of Everyday Things*, Revised and Expanded Edition. MIT Press, 2013.
- [3] A. Y. Priyono, G. Aryotejo, and S. Adhy, “Penerapan Design Thinking untuk Perancangan Prototype Lost and Found,” *Jurnal Masyarakat Informatika*, vol. 14, no. 2, pp. 123–131, 2023.
- [4] R. I. Pasya Hasibuan dkk., “Evaluasi Usability Aplikasi Satu Sehat dengan Metode System Usability Scale,” *Methodika: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 2, 2022.
- [5] A. P. Zaibintoro dkk., “Analisis Sistem Portal Tugas Akhir Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan Metode System Usability Scale,” vol. 7, no. 4, pp. 740–748, 2024.
- [6] N. Rachmawati and A. Kurniawan, “Validitas Kuesioner SUS dalam Evaluasi Pengalaman Pengguna,” *Jurnal Teknologi Sistem Komputer*, vol. 11, no. 2, pp. 99–106, 2023.
- [7] A. S. Nugroho and L. Yuliani, “Evaluasi Usability Sistem E-learning dengan Metode SUS,” *Jurnal Informatika*, vol. 15, no. 3, pp. 152–158, 2022.
- [8] Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. Jakarta: Sekretariat Negara, 2008.
- [9] Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Sekretariat Negara, 2018.
- [10] Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Karawang, “Profil dan Struktur Organisasi,” [Online]. Available: <https://dpmpptsp.karawangkab.go.id>, 2023.
- [11] M. L. L. Usman dan M. A. Gustalika, “Pengujian Validitas dan Reliabilitas System Usability Scale (SUS) Untuk Perangkat Smartphone,” *Jurnal Ecotipe*, vol. 9, no. 1, pp. 19–24, Mar. 2022.

