

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MELALUI USER EXPERIENCE QUESTIONER (UEQ) TERHADAP WEBSITE SISTEM ANTRIAN DI DUKCAPIL KABUPATEN TANGERANG

¹ Ahmad Muharrom1, ²Sulistianto Sutrisno Wanda2

¹Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta

²Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta

E-mail: [1muharrom7792@gmail.com](mailto:muharrom7792@gmail.com), [2sulistianto.sow@nusamandiri.ac.id](mailto:sulistianto.sow@nusamandiri.ac.id)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor, termasuk pemerintahan, untuk mengadopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tangerang telah mengimplementasikan sistem informasi dalam pelayanannya, termasuk layanan antrian online, sebagai upaya untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem antrian tersebut masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas layanan sistem informasi memiliki pengaruh besar terhadap persepsi dan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna (user experience) terhadap website sistem antrian di Dukcapil Kabupaten Tangerang menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas sistem informasi.

Kata Kunci : Sistem Antrian, Dinas Kependudukan, Pemerintahan, User Experience, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology has driven various sectors, including government, to adopt technology in order to improve service efficiency and quality. The Population and Civil Registration Office (Dukcapil) of Tangerang Regency has implemented information systems in its services, including an online queuing system, as an effort to provide easier access for the public. However, in practice, this queuing system still faces several challenges that affect public satisfaction levels. The quality of information system services has a significant impact on public perception and trust toward government institutions. Therefore, this study aims to analyze the quality of user experience with the website queuing system at Dukcapil Tangerang Regency using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The results of this research are expected to provide recommendations for improving the quality of information systems to support more effective and responsive public services that meet community needs.

Keywords: Queuing System, Population Office, Government, User Experience, User Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi yang tepat memungkinkan organisasi mampu untuk bersaing lebih baik di era digital ini, sekaligus memperbaiki layanan yang mereka berikan kepada konsumen ataupun Masyarakat luas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tangerang sebagai dinas pada pemerintah Kabupaten yang memiliki tanggung jawab terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan administrasi menggunakan layanan berbasis sistem informasi dengan tujuan utama menyediakan sistem informasi yang bisa membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kendala masih banyak layanan pemerintah yang belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap kualitas website sistem antrian di Dukcapil Kabupaten Tangerang untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem yang digunakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna sistem (petugas) terhadap sistem antrian yang digunakan oleh petugas di Dukcapil Kabupaten Tangerang menggunakan User Experience Questioner (UEQ). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem antrian pada Dukcapil Kabupaten Tangerang, dan meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas layanan publik yang diberikan.

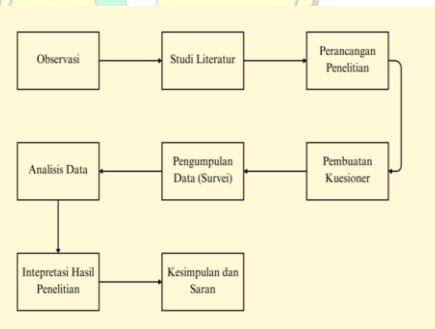
1.1 Pendekatan

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif, bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara rinci dan akurat, untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kualitas pengalaman pengguna terhadap Sistem Antrean pada Pelayanan Dukcapil Kabupaten Tangerang. Memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna, termasuk

persepsi mereka terhadap berbagai aspek *UX* seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan. Data dianalisis untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang bagaimana pengguna merasakan interaksi mereka dengan *website*. Juga memudahkan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sistem Antrian. Dengan memahami aspek-aspek yang paling memuaskan dan yang paling perlu diperbaiki, rekomendasi yang spesifik dan terarah untuk peningkatan *UX*. Perbaikan *UX* yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas penggunaan Sistem Antrean. Kuesioner memungkinkan pengumpulan data secara sistematis dari sampel yang representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi pengguna Sistem Antrean. Secara keseluruhan, desain penelitian deskriptif dipilih karena memberikan alat yang efektif untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna secara komprehensif.

1.2 Prosedur

Alur dalam penelitian ini dapat disamakan pada Gambar 1. berikut ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

2. LANDASAN TEORI

Menurut Susanto, et. All. “Analisis data penelitian adalah proses metodologis penerapan alat statistik atau analisis kualitatif yang berbeda untuk mengubah data mentah yang telah dikumpulkan menjadi informasi yang relevan.” [1]

Bisa dikatakan Analisis adalah proses memilah, mengurai, dan membedakan komponen untuk memahami arti keseluruhan, serta mengumpulkan kebutuhan sistem informasi untuk merancang solusi yang tepat.

Menurut Santoso “*Website* adalah kumpulan halaman yang dapat berfungsi sebagai media dalam menyampaikan informasi berupa teks, gambar, animasi, maupun kombinasi dari beberapa hal tersebut. Halaman tersebut dibuat membentuk serangkaian halaman yang saling berkaitan dan masing-masing terhubung pada jaringan halaman.” [2]

Jadi *Website* adalah kumpulan halaman digital yang berisi berbagai jenis informasi, seperti teks, gambar, animasi, suara, dan video. Halaman-halaman ini saling terkait dan dihubungkan melalui jaringan untuk menyediakan layanan dan program aplikasi bagi pengguna. *Website* berfungsi sebagai media untuk menyampaikan informasi secara efektif dan interaktif.

Menurut Maulana, et. All “*User Experience* (pengalaman pengguna) merujuk pada kesan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sebuah *website* atau aplikasi.” [3]

Maka *UX* adalah kesan, tanggapan dan persepsi pengguna yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem, produk atau layanan. Hal ini juga mencakup aspek pragmatik dan hedonik suatu sistem yang interaktif, efektif dan memberikan kesan yang menyenangkan.

Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Laugwitz, Schrepp, dan Held pada tahun 2005 untuk mempermudah proses pengukuran *UX*. *UEQ* menyediakan kerangka kerja (framework) yang praktis, dapat diakses secara gratis, dan tersedia melalui situs resminya di <https://www.ueq-online.org>.

Menurut Jayana dan Priharsari. *User Experience Questionnaire* (*UEQ*) terdiri dari enam dimensi penilaian, yaitu:

- a) *Attractiveness*, yaitu persepsi keseluruhan pengguna terhadap produk secara umum.
- b) *Efficiency*, berkaitan dengan seberapa efisien dan efektif suatu produk dalam membantu pengguna mencapai tujuannya.

c) *Perspiciuity*, mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan produk tersebut.

d) *Dependability*, mencerminkan keandalan interaksi pengguna dengan sistem, termasuk rasa aman dan kemampuan memprediksi perilaku produk.

e) *Stimulation*, menggambarkan sejauh mana produk mampu membangkitkan minat dan memotivasi pengguna untuk terus menggunakannya.

f) *Novelty*, menilai unsur kebaruan, kreativitas, dan inovasi yang ditawarkan oleh desain produk tersebut. [4]

Kelebihan lainnya terletak pada tersedianya tools analisis yang mendukung perbandingan pengalaman antar pengguna secara efisien.

Menurut Mayasari, adalah “Penelitian evaluasi adalah suatu prosedur ilmiah yang sistematis yang dilakukan untuk mengukur hasil program atau proyek (efektifitas suatu program), apakah telah sesuai dengan tujuan yang direncanakan atau tidak, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan” [5]

Evaluasi adalah suatu prosedur yang sistematis agar bisa dijadikan sebagai landasan pengambilan kebijakan program.

2.1. Populasi dan Sampel

Menurut Dana P. Turner (2020), purposive sampling merupakan metode pemilihan sampel di mana peneliti secara sengaja memilih individu yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. [6]

Sementara itu, menurut Prof. Dr. Sugiyono (2023), dalam pendekatan penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis. Adapun sampel adalah bagian dari populasi tersebut yang dianggap mewakili keseluruhan untuk dijadikan bahan kajian dan dasar dalam penarikan kesimpulan. [7]

2.2. Sistem Antrian

Menurut Thomas (2016:1) sistem antrian merupakan bagian dari keadaan

kondisi yang terjadi dalam rangkaian suatu kegiatan operasional yang bersifat random dalam suatu fasilitas pelayanan. Kegiatan antrian dapat terjadi karena konsumen datang ke suatu fasilitas umum dengan waktu acak dan tidak dapat segera dilayani dengan cepat, selain itu konsumen membutuhkan jasa pelayanan pada waktu yang bersamaan. [8]

Menurut Gross dan Haris (2016:3) sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan sehingga menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan yang masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah di layani. [9]

Metode *purposive sampling* digunakan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil cukup untuk memberikan hasil yang akurat dan valid tentang kepuasan pengguna terhadap Sistem Antrian di Dukcapil Kabupaten Tangerang. Hasil survei yang dilakukan pada sampel tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kegunaan, daya tarik, dan efisiensi dari sistem tersebut.

Responden berasal dari pegawai Dukcapil internal pengguna *website* sistem Antrian di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang, Setelah menentukan ukuran sampel, peneliti dapat melanjutkan dengan pengambilan data menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menilai kepuasan pengguna terhadap Sistem tersebut.

Dengan menggunakan metode Slovin, peneliti dapat memastikan bahwa sampel yang digunakan mencakup variasi yang cukup dari populasi, sehingga hasil yang diperoleh bisa digeneralisasi untuk seluruh pengguna *website*.

Hal ini penting untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta meningkatkan kualitas layanan *website* berdasarkan umpan balik dari pengguna. Pendekatan ini memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan dalam peningkatan layanan Sistem Antrean di Dukcapil Kabupaten Tangerang.

2.3. Penelitian Terkait

Tabel 1. Penelitian Terkait

<p>Penulis & Tahun : Fauzi, Ananta dan Fanani (2023) [10]</p> <p>Judul : Evaluasi UX <i>Website</i> QRIS.id menggunakan UEQ</p> <p>Permasalahan : Perlu mengetahui persepsi UX pengguna pada situs e-payment QRIS.id</p> <p>Solusi/Metode : Survei kuantitatif dengan UEQ (6 dimensi, 25 responden)</p> <p>Kesimpulan : Semua dimensi masuk dimensi masuk positif situs efektif dan menarik</p>
<p>Penulis & Tahun : Lasawali, et. al. (2022) [11]</p> <p>Judul : Analisis UX Sistem Informasi Akademik menggunakan UEQ</p> <p>Permasalahan : Pengukuran pengalaman pengguna SIAKAD Karawang belum tersedia</p> <p>Solusi/Metode : Survei UEQ pada <i>website</i> akademik (metode kuantitatif)</p> <p>Kesimpulan : Hasil UEQ memberikan bahan evaluasi untuk pengembangan situs</p>
<p>Penulis & Tahun : Gucci dan Adnan (2022) [12]</p> <p>Judul : Evaluation Of User Experience And Recommendation Of Improvements To The Jember DISPENDUKCAPIL Service Information System With UEQ Method</p> <p>Permasalahan : UX aplikasi Dispendukcapil Jember belum optimal</p> <p>Solusi/Metode : Survei UEQ (6 dimensi) dan analisis skor; N=√? responden; dilakukan rekomendasi</p> <p>Kesimpulan : Attractiveness & perspicuity di atas rata-rata; efficiency, dependability, stimulation, novelty perlu perbaikan; disusun 8 rekomendasi.</p>

3. METODOLOGI

Kuesioner disusun berdasarkan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap Sistem Antrean Dukupil. Mencakup : daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan. Menggunakan skala Likert dengan 7 tingkatan. Skala Likert 1–7 adalah salah satu bentuk skala penilaian yang umum digunakan dalam kuesioner, Skala ini memungkinkan responden menyatakan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan tertentu.

Tabel 2. Kuesioner Penelitian

Aspek Penilaian
1. Attractiveness
a. Kesan Anda terhadap Sistem Antrian secara keseluruhan (menyusahkan atau menyenangkan).
b. Anda merasa Sistem Antrian (tidak menarik atau menarik).
c. Kesan Anda terhadap Sistem Antrian secara keseluruhan (baik atau buruk).
d. Kesan Anda terhadap Sistem Antrian secara keseluruhan (tidak disukai atau menggembirakan).
e. Kesan Anda terhadap Sistem Antrian secara keseluruhan (tidak nyaman atau nyaman).
f. Kesan Anda terhadap Sistem Antrian secara keseluruhan (atraktif atau tidak atraktif).
2. Perspicuity
a. Cara penggunaan Sistem Antrian (tidak dapat dipahami atau dapat dipahami).
b. Cara penggunaan Sistem Antrian (mudah dipelajari atau sulit dipelajari).
c. Cara penggunaan Sistem Antrian (rumit atau sederhana).
d. Cara penggunaan Sistem Antrian (jelas atau membingungkan).
e. Kesan Anda terhadap Sistem Antrian secara keseluruhan (ramah pengguna atau tidak ramah pengguna).
3. Efficiency
a. Anda merasa Sistem Antrian (bermanfaat atau kurang bermanfaat).
b. Sistem Antrian bereaksi saat digunakan (cepat atau lambat).

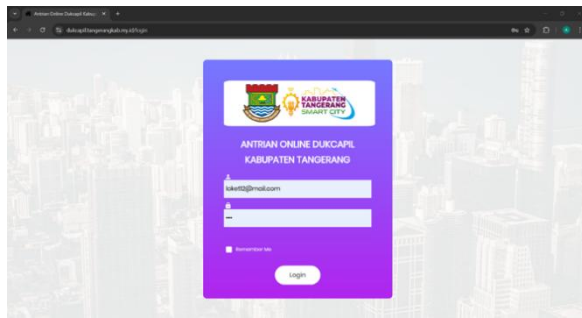
c. Sistem Antrian (menghalangi atau mendukung) Anda dalam menyelesaikan tugas.
d. Sistem Antrian menyelesaikan tugas Anda dengan (tidak efisien atau efisien).
e. Cara penggunaan Sistem Antrian (tidak praktis atau praktis).
4. Dependability
a. Respons Sistem Antrian saat digunakan (tidak dapat diprediksi atau dapat diprediksi).
b. q) Anda merasa Sistem Antrian (aman atau tidak aman).
c. s) Sistem Antrian (memenuhi ekspektasi atau tidak memenuhi ekspektasi) saat digunakan.
d. w) Tampilan Sistem Antrian (terorganisasi atau berantakan).
5. Stimulation
a. Anda merasa Sistem Antrian (membosankan atau mengasyikkan).
b. Sistem Antrian (memotivasi atau tidak memotivasi) Anda untuk menggunakannya lebih lanjut.
6. Novelty
a. Tampilan Sistem Antrian (kreatif atau monoton).
b. Tampilan Sistem Antrian (berdaya cipta atau konvensional).
c. Tampilan Sistem Antrian (lazim atau terdepan).
d. Tampilan Sistem Antrian (konservatif atau inovatif).

Tabel 3. Skala Likert

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Agak Tidak Setuju
4	Sikap Netral atau Ragu-Ragu
5	Agak Setuju
6	Setuju
7	Sangat Setuju

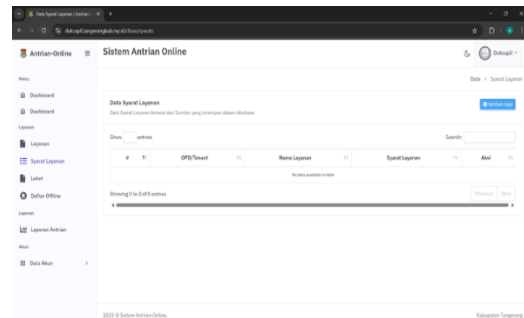
Berguna dalam mengevaluasi persepsi pengguna, memberikan ruang dalam nuansa pendapat. Sebagai instrumen uji pengalaman pengguna. Berikut adalah tampilan antarmuka yang digunakan:

a. Halaman Login



Gambar 2. Halaman Login

e. Halaman Data Syarat Layanan



Gambar 5. Halaman Data Syarat Layanan

Halaman login digunakan dalam proses verifikasi pengguna sistem untuk menentukan akses menu dan fitur yang digunakan.

Halaman data Syarat layanan menampilkan informasi syarat layanan pada sistem antrian Dukcapil Kabupaten Tangerang.

b. Halaman Dashboard



Gambar 3. Halaman Dashboard

f. Halaman Laporan Layanan

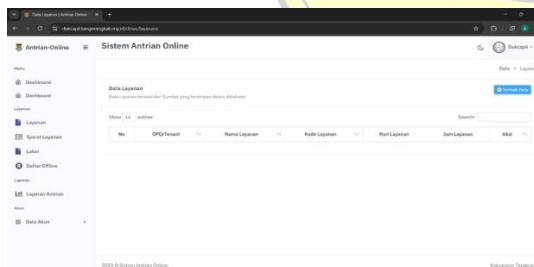
No	Nama Layanan	Tanggal	Jumlah Antrian	Status Checkin	Status Booking	Status Label	Status	Batal
1	IKD	01-08-2025	12	100%	100%	100%	100%	100%
2	IKD	01-08-2025	12	100%	100%	100%	100%	100%
3	KTP & IKA	01-08-2025	12	100%	100%	100%	100%	100%

Gambar 6. Halaman Laporan Layanan

Halaman Dashboard menampilkan informasi dalam bentuk grafik berkaitan dengan sistem antrian yang digunakan.

Halaman Laporan layanan menampilkan informasi laporan layanan pada sistem antrian Dukcapil Kabupaten Tangerang.

c. Halaman Data Layanan



Gambar 4. Halaman Data Layanan

Halaman data layanan menampilkan informasi layanan pada sistem antrian Dukcapil Kabupaten Tangerang.

g. Halaman Data Pengguna

No	Foto	Nama	Email	Layanan	Level	Aksi
1		Operator	operator@dukcapil.tangerang.go.id	IKD	Operator	+

Gambar 7. Halaman Data Pengguna

Halaman data pengguna menampilkan informasi pengguna pada sistem antrian Dukcapil Kabupaten Tangerang.

3.1. Uji Kelayakan Kuesioner

Uji kelayakan kuesioner dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner memenuhi syarat sebagai alat ukur yang andal dan akurat dalam penelitian ini

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian terbukti valid atau tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan tabel *r product moment* pada tingkat signifikansi 0,05 (dua sisi). Uji validitas ini diterapkan pada jumlah responden yang mencapai 20 orang.

Diperoleh r Hitung $> 0,444$, dengan nilai rata rata $r = 0.930$. Maka nilai r hitung dianggap valid atau signifikan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada sistem antrian layanan dilakukan dengan memasukkan seluruh jawaban responden dari semua item pernyataan yang valid, yaitu 26 item. Hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,825, yang menyimpulkan bahwa reliabilitas dari kuesioner tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa komponen pernyataan dan jawaban dari kuesioner tersebut dapat diandalkan dan konsisten, sehingga pengolahan data lebih lanjut dapat dilaksanakan dengan keyakinan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan sudah memenuhi syarat sebagai alat ukur yang baik.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>	<i>Interval Reliabilitas</i>	Kategori
0,825	26	$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Tinggi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

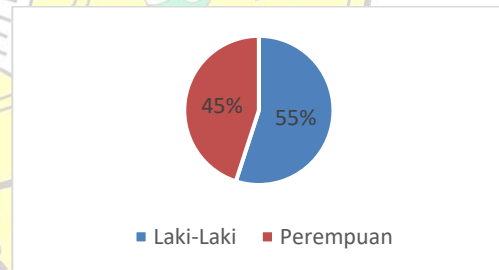
Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner tidak langsung kepada responden melalui aplikasi media komunikasi Whatsapp. Proses pengisian Kuisisioner menggunakan layanan google form, dimana layanan Google Form sudah umum digunakan pada kuesioner online. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dalam kurun waktu 2 (dua) minggu, terhitung dimulai 01 Juni 2025 sampai dengan 20 Juni 2025.

4.1. Analisis Demografis

Analisis demografis merupakan langkah penting dalam memahami karakteristik populasi responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Analisis demografis akan mencakup berbagai aspek seperti usia, jenis kelamin dan Pendidikan terakhir.

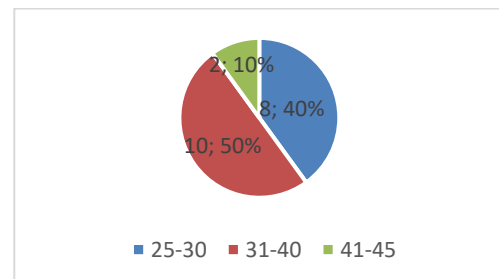
Hasil Analisis Demografis

a. Jenis Kelamin



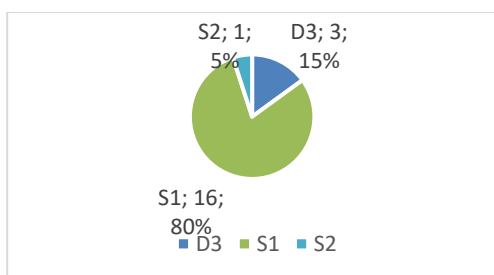
Gambar 8. Chart Jenis Kelamin

b. Usia



Gambar 9. Chart Usia Responden

c. Pendidikan



Gambar 10. Chart Pendidikan Responden

4.2 Analisis Hasil Pengukuran UEQ

Kesimpulan yang lengkap dan panjang mengenai penilaian User Experience (UX) pada sistem antrian layanan:

a. Transformasi Data

Hasil jawaban 20 responden dikonversi menjadi bobot nilai jawaban dengan rentang dari +3 hingga -3, di mana +3 mewakili nilai paling positif dan -3 mewakili nilai paling negatif.

Tabel 5. Nilai Skala Likert

Pryt	1	2	3	4	5	6	7
Jml	31	30	30	28	24	26	26

Pryt	8	9	10	11	12	13	14
Jml	25	2	24	23	25	2	31

Pryt	15	16	17	18	19	20	21
Jml	23	23	29	22	27	24	26

Pryt	22	23	24	25	26
Jml	27	25	27	22	29

b. Hitung Means Per Person

Respon terhadap 26 item pertanyaan yang mencakup enam faktor UX: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

Tabel 6. Skala Means Per Person

Aspek	Jumlah Nilai
Attractiveness	1,83
Perspicuity	0,5
Efficiency	0

Dependability	-2
Stimulation	1,5
Novelty	0

c. Kualitas Pragmatic dan Hedonic

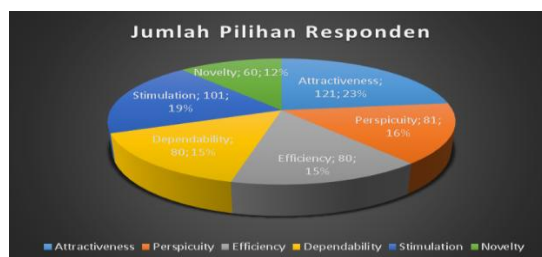
Pada UEQ (User Experience Questionnaire) Data Analysis Tool kualitas pragmatik dan hedonik adalah dua dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Tabel 7. Pragmatic and Hedonic Quality

Aspek	Nilai	Keterangan
Attractiveness	0.09	Sistem belum terlalu menarik tetapi juga tidak menimbulkan rasa frustrasi.
Pragmatic Quality	-0.03	Bisa berarti alur kerja tidak intuitif, instruksi tidak jelas, atau fitur tidak mudah diakses.
Hedonic Quality	0.04	Tampilan terlalu umum, atau tidak ada fitur yang membuat pengguna merasa "tertarik secara emosional".

d. Distribusi Jawaban per Item

Dari 1 hingga 7 atau dari -3 hingga +3). Jika banyak responden menilai sebuah item sebagai "1" atau "7" tetapi sedikit yang menilai sebagai "4", ini menunjukkan adanya polarisasi.



Gambar 11. Jumlah Pilihan Responden

Distribusi jawaban responden dalam enam aspek utama: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*.

Tabel 8. Hasil Penilaian UX Sistem Antrian

Aspek	Jumlah (%)	Keterangan
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	121 (23%)	Menunjukkan bahwa banyak perhatian diberikan pada aspek daya tarik dalam evaluasi atau survei.
<i>Perspicuity</i> (Kejelasan)	81 (16%)	Menunjukkan bahwa kejernihan atau kemudahan pemahaman tidak sekuat perhatian dibandingkan dengan kategori seperti daya tarik atau inovasi.
<i>Efficiency</i> (Efisien))	80 (15%)	Nilai ini mengindikasikan bahwa efisiensi adalah pertimbangan penting dalam evaluasi.
Dependability (Keteguhan)	80 (15%)	Menunjukkan bahwa keandalan adalah faktor penting dalam penilaian dan pengambilan keputusan.
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	101 (19%)	Menunjukkan bahwa stimulan atau dorongan juga penting dalam penilaian.
<i>Novelty</i> (Kebaruan)	60 (12%)	Menunjukkan adanya perhatian terhadap aspek kebaruan atau kreativitas.

4.3. Analisa Statistik Deskriptif

Penilaian *UX* ini memberikan gambaran tentang impresi pengguna terhadap sistem

Tabel 9. Skala Penilaian Rata-Rata (Schrepp, 2019)

Nilai Rata Rata	Keterangan	Penjelasan
> 0,8	Evaluasi positif	Pengguna memberikan penilaian yang baik terhadap aspek-aspek <i>UX</i>
-0,8 – 0,8	Evaluasi netral	Evaluasi dianggap normal atau netral.
< -0,8	Evaluasi negatif	Mengindikasikan bahwa aspek-aspek <i>UX</i> yang diukur dianggap kurang memuaskan oleh pengguna

a. Scale Means

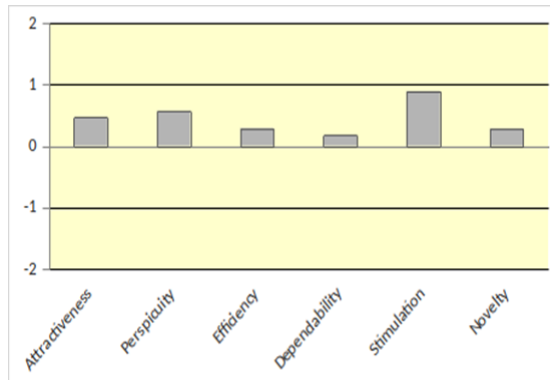
Tabel 10. Scale Means

Confidence intervals (p=0.05) per scale			
Scale	Mean	Std. Dev.	N
Attractiveness	0.092	0.166	20
Perspicuity	0.025	0.180	20
Efficiency	0.000	0.243	20
Dependability	-0.100	0.249	20
Stimulation	0.075	0.231	20
Novelty	0.000	0.229	20

Confidence intervals (p=0.05) per scale			
Scale	Confidence	Confidence interval	
Attractiveness	0.073	0.019	0.165
Perspicuity	0.079	-0.054	0.104
Efficiency	0.107	-0.107	0.107
Dependability	0.109	-0.209	0.009
Stimulation	0.101	-0.026	0.176
Novelty	0.101	-0.101	0.101

Secara keseluruhan, sebagian besar faktor *UX* untuk sistem antrian layanan dinilai

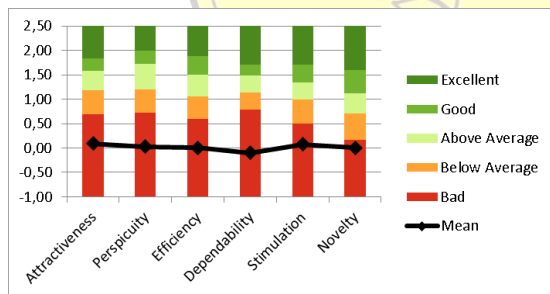
positif, dengan beberapa area seperti efisiensi, ketepatan, dan kebaruan menunjukkan evaluasi netral yang dapat diperbaiki lebih lanjut.



Gambar 12 Skala UEQ

b. Benchmarck

Setelah nilai rata-rata (*mean*) masing-masing variabel didapatkan, maka dilakukan perbandingan nilai rata-rata terhadap kumpulan data *benchmark*. Perbandingan nilai yang didapatkan dengan data pada *benchmark* dilakukan untuk melihat kualitas relatif dibandingkan lainnya. Berikut adalah hasil proses *benchmark* dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool*



Gambar 13. Hasil *Benchmark*

Secara keseluruhan berada di *below average* (di bawah rata-rata). Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam aspek-aspek tersebut agar lebih kompetitif.

c. Perbandingan Tolak Ukur

Tabel 11. Perbandingan Tolak Ukur

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Attractiveness	0.09	Bad	In the range of the 25% worst results
Perspicuity	0.03	Bad	In the range of the 25% worst results
Efficiency	0.00	Bad	In the range of the 25% worst results
Dependability	-0.10	Bad	In the range of the 25% worst results
Stimulation	0.08	Bad	In the range of the 25% worst results
Novelty	0.00	Bad	In the range of the 25% worst results

Untuk meningkatkan hasil secara keseluruhan, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap setiap aspek yang dinilai dan merancang strategi perbaikan yang terfokus. Perbaikan ini dapat mencakup peningkatan desain, penyederhanaan proses, dan penajaman komunikasi untuk memenuhi ekspektasi pengguna dan standar tolok ukur

d. Intrepretasi dan Diskusi Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Berikut penilaian *User Experience (UX)* pada sistem antrian layanan:

Tabel 12. Hasil Analisis

<p>1. <i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)</p> <p>nilai rata-rata 0.092, aspek daya tarik dari sistem berada di kategori <i>lower border</i>. Ini menunjukkan bahwa meskipun <i>website</i> ini dianggap menarik oleh pengguna, ada ruang untuk meningkatkan daya tarik visual dan estetika agar lebih menonjol.</p>
<p>2. <i>Perspicuity</i> (Kejelasan)</p> <p>Nilai rata-rata 0.025, yang juga termasuk dalam kategori <i>lower border</i>. Hal ini menunjukkan bahwa sistem cukup jelas dalam penyampaian informasi dan navigasi, tetapi masih perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kejelasan yang lebih baik.</p>
<p>3. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)</p> <p>Nilai rata-rata 0,00 aspek efisiensi menunjukkan bahwa sistem berada pada <i>lower border</i>. Ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem ini cukup efisien dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas, ada kesempatan untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas proses.</p>

<p>4. Dependability (Keandalan)</p> <p>Nilai rata-rata -0.1 untuk aspek keandalan menunjukkan performa yang berada di <i>lower border</i>. Ini berarti bahwa pengguna merasa sistem kurang andal, tetapi ada peluang untuk meningkatkan stabilitas dan konsistensi sistem.</p>
<p>5. Stimulation (Stimulasi)</p> <p>Nilai 0.075, yang berada dalam kategori <i>above average</i>. Ini menunjukkan bahwa sistem sangat berhasil dalam memberikan pengalaman yang merangsang dan menarik bagi penggunanya, menjadikannya lebih menonjol dalam hal ini dibandingkan dengan yang lain.</p>
<p>6. Novelty (Kebaruan)</p> <p>Nilai rata-rata 0,00 aspek kebaruan berada pada kategori <i>below average</i>. Ini menunjukkan bahwa sistem tidak menawarkan cukup fitur atau inovasi baru dan ada kebutuhan untuk memperkenalkan elemen-elemen baru yang dapat meningkatkan daya tarik.</p>

4.1

e. Rekomendasi

- 1) Perbaiki elemen desain visual seperti tata letak, warna, dan tipografi untuk membuat tampilan sistem lebih menarik dan estetik. Pertimbangkan untuk melakukan *redesign* jika diperlukan.
- 2) Perbaiki struktur navigasi untuk mempermudah pengguna dalam menemukan informasi dan fitur yang mereka butuhkan. Pertimbangkan penambahan menu yang lebih intuitif dan *breadcrumb trails*.
- 3) Tambahkan konten yang lebih menarik dan interaktif untuk meningkatkan keterlibatan pengguna, seperti multimedia, animasi, atau elemen gamifikasi.
- 4) Introduksi fitur-fitur inovatif yang membedakan sistem dari sebelumnya, seperti alat bantu playanan baru atau integrasi teknologi terbaru.
- 5) Implementasikan mekanisme yang memberikan feedback positif kepada pengguna saat mereka berinteraksi dengan *website*, seperti animasi responsif atau notifikasi.
- 6) Pastikan bahwa semua aspek *UX* (daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan) bekerja secara sinergis untuk menciptakan pengalaman pengguna yang menyeluruh dan memuaskan.
- 7) Buat *roadmap* pengembangan yang mencakup rencana jangka panjang untuk meningkatkan berbagai aspek *UX* berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik pengguna.

Area Perbaikan:

Keseluruhan Aspek *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty* berada pada *lower border* menunjukkan bahwa meskipun sistem ini sudah mencapai standar yang layak, peningkatan di area-area ini akan membantu meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna dan daya saing produk.

Implikasi untuk Pengembangan:

Data menunjukkan bahwa meskipun sistem menunjukkan kekuatan dalam stimulasi, perlu diperhatikan untuk memperbaiki area yang berada di *lower border*. Perbaikan pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan keandalan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja sistem secara keseluruhan.

Strategi Pengembangan *UX*:

Untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, disarankan agar pengembangan berfokus pada inovasi dan peningkatan aspek kebaruan, bersama dengan perbaikan pada aspek yang berada di *lower border*. Mengadopsi fitur-fitur baru dan meningkatkan elemen visual serta fungsional dari sistem dapat membantu dalam menciptakan pengalaman yang lebih baik dan lebih menarik bagi pengguna.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

- a. Hasil evaluasi pengalaman pengguna dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) terhadap sistem antrian layanan Dukcapil Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa puas, terutama

dalam aspek stimulation, yang mencerminkan kesan menyenangkan dan motivasi untuk menggunakan sistem. Meski demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam efisiensi dan keandalan. Pengguna menilai bahwa sistem sudah cukup baik dalam hal daya tarik dan stimulasi, namun mereka masih merasakan kendala dalam kecepatan dan kestabilan sistem. Temuan ini menunjukkan perlunya pengembangan lanjutan dan penyempurnaan fitur agar sistem dapat memenuhi harapan pengguna secara menyeluruh.

b. Melalui evaluasi dengan UEQ, teridentifikasi bahwa beberapa dimensi dalam sistem antrian Dukcapil Kabupaten Tangerang masih memerlukan perbaikan. Dimensi-dimensi tersebut meliputi efficiency (efisiensi), dependability (keandalan), novelty (kebaruan), attractiveness (daya tarik), stimulation (stimulasi), dan perspicuity (kejelasan). Upaya peningkatan pada seluruh aspek ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh, sehingga sistem antrian menjadi lebih efektif, menarik, dan ramah pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susanto, Primadi Candra, Dewi Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, and Nuraeni. "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)." *Jurnal Ilmu Multi Disiplin* 3(1):1–12. 2024.
- [2] Santoso, Iman. "Jurnal Teknologi Pelita Bangsa Iman Santoso Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik." 12(1). 2020.
- [3] Maulana, Muhamad Riyan, Moh Rizky Putra Aji Utama, and Dian Nurdiana. "Uji Usability Dan User Experience Website Sistem Informasi Akademik Universitas Terbuka (SIA UT) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Menggunakan Metode USE Questionnaire Dan Cognitive Walkthrough." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi* 6(4):713–29. 2023. doi: 10.32493/jtsi.v6i3.34189.
- [4] Jayana, M. A. P., and D. Priharsari. "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Situs Distribusi Digital Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi Pada Store Store.Steampowered.Com Dan Gog.Com).", 527-53. 2022.
- [5] Mayasari, Mayasari. "Laporan Dan Evaluasi Penelitian." *ALACRITY: Journal of Education* 1(2):30–38. 2021. doi: 10.52121/alacrity.v1i2.24.
- [6] Dana P. Turner MSPH, P. Sampling Methods in Research Design. Headache: The Journal of Head and Face Pain, 8-12.2020.
- [7] Sugiyono. Metode Penelitian Studi Kasus (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, & Kombinasi (M. P. Dr. Rina Fadilah, Ed.; CV. ALFABETA, Vol. 1). CV ALFABETA. 2023.
- [8] Thomas. Dasar Teori Antrean untuk Kehidupan Nyata, Andi, Yogyakarta. 2016.
- [9] Gross dan Haris. Fundamentals of Queueing Theory, John Wiley and Sons, Hoboken.2016.
- [10] A. I. Fauzi, M. Tri Ananta, and L. Fanani, "Evaluasi User Experience pada Website QRIS.id dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," 2023. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [11] A. A. Lasawali, A. Susilo, Y. Irawan, R. Mayasari, and B. Nugraha, "User Experience Analysis with User Experience Questionnaire (UEQ) in Academic Information Systems," *Systematics*, vol. 4, no. 3, pp. 482–492, 2022.
- [12] Gucci, S. M., Adnan, F., Evaluation Of User Experience And Recommendation Of Improvements To The Jember DISPENDUKCAPIL Service Information System With UEQ Method. *INFORMAL: Informatics Journal* 7(2) 2022.