

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



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

AHMAD MUHARROM

11230406

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak Ma'sum Safrudin dan Ibu Nur Aini tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Istriku tercinta Lily Wijayanti, yang telah menjadi curhatan hatiku, yang telah memberiku semangat.
3. Keluarga, Saudara serta Sahabat yang selalu setia dan memberikan semangat selama ini.
4. Bapak Sulistianto SW, M.M, M.Kom yang selalu sabar membimbing dan memberikan semangat.

Tanpa Mereka, Aku dan karya ini tak akan pernah ada

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Muharrom
NIM : 11230406
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul : **“ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MELALUI USER EXPERIENCE QUESTIONER (UEQ) TERHADAP *WEBSITE* SISTEM ANTRIAN DI DUKCAPIL KABUPATEN TANGERANG”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



Ahmad Muharrom

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ahmad Muharrom
NIM : 11230406
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MELALUI
USER EXPERIENCE QUESTIONER (UEQ) TERHADAP
WEBSITE SISTEM ANTRIAN DI DUKCAPIL
KABUPATEN TANGERANG

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Sulistianto SW, S.ST, S.Pd, M.M,
M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti, M.Kom.



Penguji II : Frisma Handayanna, M.Kom.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Muharrom
NIM : 11230406
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA MELALUI USER EXPERIENCE QUESTIONER (UEQ) TERHADAP WEBSITE SISTEM ANTRIAN DI DUKCAPIL KABUPATEN TANGERANG**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih- media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juli 2025
Yang menyatakan,

Ahmad Muharrom

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir sarjana yang berjudul “Analisis Pengalaman Pengguna Melalui User Experience Questioner (UEQ) Terhadap Website Sistem Antrian Di Dukcapil Kabupaten Tangerang” adalah hasil karya tulis asli Ahmad Muharrom dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	:	Ahmad Muharrom
Alamat	:	Perum Mekar Asri 2 Blok D 09 No. 22, Kel. Mekar Bakti, Kec. Panongan, Kab. Tangerang
No. Telpon	:	085695093103
Email	:	muharrom7792@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengalaman Pengguna Melalui User Experience Questioner (UEQ) Terhadap Website Sistem Antrian Di Dukcapil Kabupaten Tangerang**”.

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk pembuatan Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Komputer jurusan Sistem Informasi pada Universitas Nusa Mandiri.

Pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ma'sum Safrudin dan Ibu Nur Aini selaku orangtua yang telah mendidik dan membesarkan saya.
2. Istriku tercitra Lily Wijayanti
3. Ketua Universitas Nusa Mandiri
4. Pembantu Ketua I Universitas Nusa Mandiri
5. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
6. Bapak Sulistianto SW, M.M, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
7. Bapak/ibu dosen Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
8. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
9. Bapak FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si. sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang
10. Kepala Bidang dan Kepala Seksi / Kasubag di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang
11. Staff di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

12. Rekan-rekan mahasiswa kelas SI, 11.8A.01

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.



Jakarta, 28 Juli 2025

Penulis

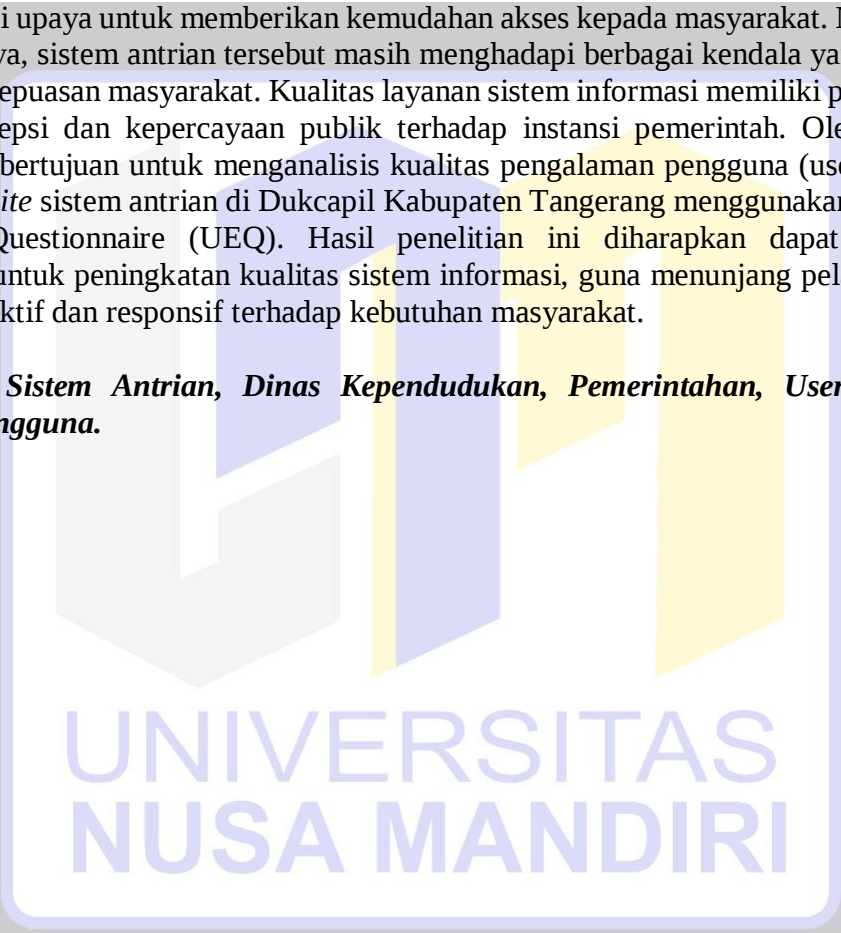
Ahmad Muharrom

ABSTRAK

Ahamd Muharrom (11230406), Analisis Pengalaman Pengguna Melalui User Experience Questioner (UEQ) Terhadap Website Sistem Antrian Di Dukcapil Kabupaten Tangerang!

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, guna menunjang pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: *Sistem Antrian, Dinas Kependudukan, Pemerintahan, User Experience, Kepuasan Pengguna.*



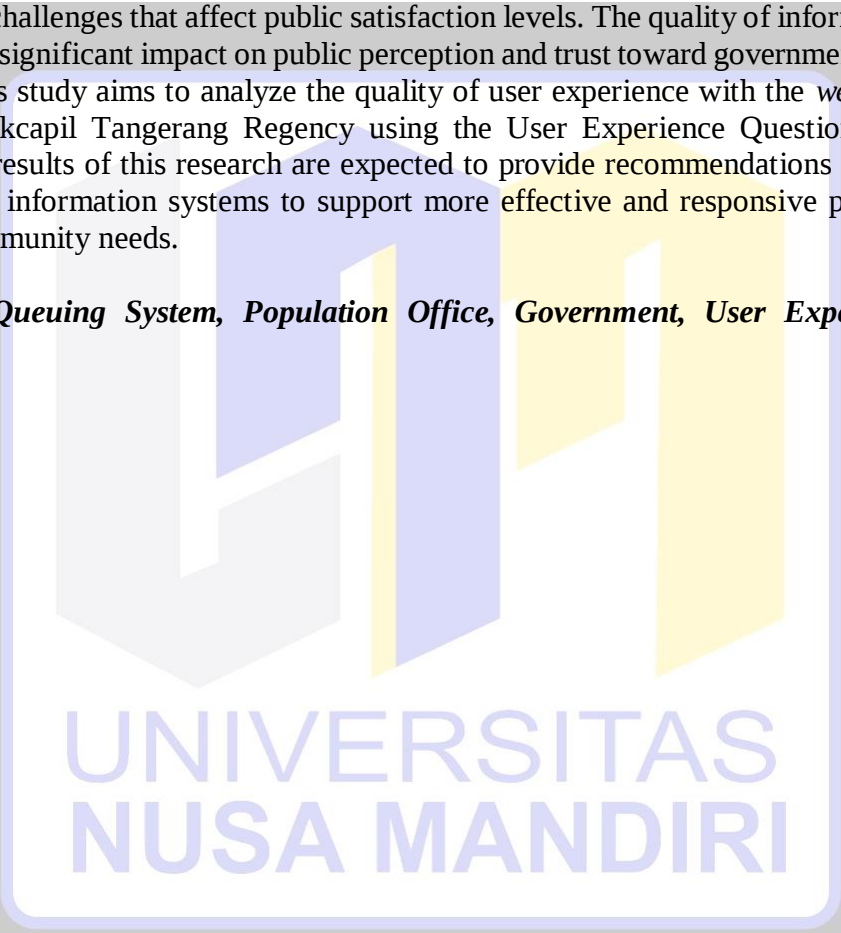
UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Ahamd Muharrom (11230406), Analisis Pengalaman Pengguna Melalui User Experience Questioner (UEQ) Terhadap Website Sistem Antrian Di Dukcapil Kabupaten Tangerang

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.*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Auliazmi, Rizki, Ganal Rudiyanto, and R. Drajatno Widi Utomo. 2021. "Kajian Estetika Visual Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Ruangguru Aesthetic Studies of Visual Interface and User Experience of the Ruangguru Application." *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain* 4(1):21–36. doi: 10.25105/jsrr.v4i1.9968.
- [2] Cahyono, Damar Eko, and Anisa Jayanti. 2022. "Implementasi Aplikasi Kasir Berbasis Web Pada Toko Ghafya Fruits Shop." *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika* 10(1):32–40.
- [3] Diana Khuntari. 2022. "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek DDiana Khuntari. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek Dan Grab Dengan Pendekatan User Experience Questionnaire. Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 8(April), 275–286.an Grab Dengan Pen." *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 8(April):275–86.
- [4] Faizin, Imam. 2021. "Evaluasi Program Tahfidzul Qur'an Dengan Model CIPP." *Jurnal Al-Miskawaih: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2(2):99–118.
- [5] Firmansyah, Deri, and Dede. 2022. "Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1(2):85–114. doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [6] Gross dan Haris, (2016), *Fundamentals of Queueing Theory*, John Willey and Sons, Hoboken.
- [7] Hendra, Hendra, Yulia Wahyuningsih, and Fernandi Mahendrasusila. 2024. "Rancang Bangun Sistem Proses Transaksi Perusahaan Berbasis Website Dengan Metode Agile Development." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem*

Komputer 11(1):10–19. doi: 10.30656/prosisko.v11i1.7809.

- [8] Iqbal, (2018), *Metode Penerapan Analisis Sistem Antrean*, Salemba Empat, Jakarta.
- [9] Jayana, M. A. P., and D. Priharsari. 2022. “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Situs Distribusi Digital Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi Pada Store Store.Steampowered.Com Dan Gog.Com).” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 6(2):527–36.
- [10] Kadek Risma Juniantari, Ni, and I. Nyoman Tri Anindia Putra. 2021. “Analisis Sistem Informasi Dpmptsp Menggunakan Metode User Experience Questionnaire.” *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)* 4(1):31–37. doi: 10.33387/jiko.v4i1.2379.
- [11] Maidiana, Maidiana. 2021. “Penelitian Survey.” *ALACRITY: Journal of Education* 1(2):20–29. doi: 10.52121/alacrity.v1i2.23.
- [12] Maulana, Muhamad Riyan, Moh Rizky Putra Aji Utama, and Dian Nurdiana. 2023. “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. doi: 10.32493/jtsi.v6i3.34189.
- [13] Mayasari, Mayasari. 2021. “Laporan Dan Evaluasi Penelitian.” *ALACRITY: Journal of Education* 1(2):30–38. doi: 10.52121/alacrity.v1i2.24.
- [14] Novalinda, Rina, Ambiyar Ambiyar, and Fahmi Rizal. 2020. “Pendekatan Evaluasi Program Tyler: Goal-Oriented.” *Edukasi: Jurnal Pendidikan* 18(1):137. doi: 10.31571/edukasi.v18i1.1644.
- [15] Patmawati dan Rahmayani. 2021. “Bina Generasi Jurnal Kesehatan | 1.” *Determinan Pernikahan Usia Muda Di Kabupaten Polewali Mandar* 1(1):1–13.
- [16] Permana, Faiz Elyuan, Herman Tolle, and Retno Indah Rokhmawati. 2020.

- “Perancangan User Experience Sistem Informasi Manajemen Magang Pada Jurusan Sistem Informasi Menggunakan Pendekatan Human-Centered Design (HCD).” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 4(9):2858–67.
- [17] Santoso, Iman. 2020. “Jurnal Teknologi Pelita Bangsa Iman Santoso Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik.” 12(1).
- [18] Surahman, Maman, Nur Widiyasono, and Rohmat Gunawan. 2021. “Analisis Usability Dan User Experience Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire.” *Jurnal Siliwangi* 7(1):1–8.
- [19] Susanti, Rini. 2019. “Sampling Dalam Penelitian Pendidikan.” *Jurnal Teknodik* (16):187–208. doi: 10.32550/teknodik.v0i0.543.
- [20] Susanto, Primadi Candra, Dewi Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, and Nuraeni. 2024. “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka).” *Jurnal Ilmu Multi Disiplin* 3(1):1–12.
- [21] Sidik, Abdurrahman. "Teori, Strategi, dan Evaluasi Merancang *Website* dalam Perspektif Desain." (2019).
- [22] Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.
- [23] Dana P. Turner MSPH, P. (2020). Sampling Methods in Research Design. Headache: The Journal of Head and Face Pain, 8-12.
- [24] Dr. Prof. Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Studi Kasus (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, & Kombinasi (M. P. Dr. Rina Fadilah, Ed.; CV LFABETA, Vol. 1). CV ALFABETA.
- [25] Thomas, (2016), Dasar Teori Antrean untuk Kehidupan Nyata, Andi, Yogyakarta.
- [26] Wijaya, I. Nyoman Saputra Wahyu, Putu Praba Santika, Ida Bagus Ary Indra Iswara, and I. Nyoman Alit Arsana. 2021. “Analisis Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali

Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ).” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 8(2):217–26. doi: 10.25126/jtiik.2020762763.

- [27] Kusumo, R. H. P., Beni Suranto, S. T., & Eng, M. S. (2023). Evaluasi User Experience.
- [28] Dana P. Turner MSPH, PhD. 2020. “Sampling Methods in Research Design.” *The Journal of Head and Face Pain*, 60(1), 8-12.
- [29] Fauzi, Ananta, & Fanani [28], dengan judul “*Evaluasi User Experience pada Website QRIS.id dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*.”
- [30] oleh Lasawali, Irawan, Mayasari, & Nugraha [29], dengan judul “*User Experience Analysis with User Experience Questionnaire (UEQ) in Academic Information Systems*”
- [31] Selly Mandalica Gucci & Fahrobby Adnan [30] dengan judul “*Evaluation Of User Experience And Recommendation Of Improvements To The Jember DISPENDUKCAPIL Service Information System With UEQ Method*”



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI