

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Analisis

Menurut Patmawati dan Rahmayani [15] “Analisis adalah menguraikan beberapa pokok berbagai bagiannya dan menelaah bagian untuk mendapatkan arti secara keseluruhan.”

Menurut Susanto et al. [20] “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.”

Menurut Murtiwiayati, Deasy Indayant, dkk [18] Analisa merupakan proses pengumpulan kebutuhan sistem informasi. Untuk memahami dasar dari program yang akan dibuat, seorang analis harus mengetahui ruang lingkup informasi, fungsi-fungsi yang dibutuhkan, kemampuan kinerja yang ingin dihasilkan dan perancangan antarmuka pemakai sistem informasi tersebut.

Dari beberapa penjelasan di atas, penulis menyimpulkan Analisis adalah proses memilah, mengurai, dan membedakan komponen untuk memahami arti keseluruhan, serta mengumpulkan kebutuhan sistem informasi untuk merancang solusi yang tepat.

2.1.2. Pengalaman Pengguna

Menurut Maulana, Utama, and Nurdiana [12] “*UserExperience* (pengalaman pengguna) merujuk pada kesan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sebuah *website* atau aplikasi.”

Menurut Diana Khuntari [3] Pengalaman pengguna (user experience) merupakan pengalaman yang dirasakan seseorang ketika berinteraksi dengan suatu sistem, dan umumnya dilambangkan dengan beberapa bentuk interaksi antara manusia dengan komputer.

Menurut Permana, Tolle, and Rokhmawati [16] *User experience* adalah sebuah bagian dari interaksi manusia dan komputer

Menurut Auliazmi, Rudiyanto, and Utomo [1] “*User Experience* dapat menjadi suatu patokan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna terhadap desain tersebut, dimisalkan dengan meneliti pengguna yang menggunakan aplikasi sejenis sama, atau melihat bagaimana pengguna dalam menggunakan aplikasi atau sikap-sikap mereka dalam kehidupan sehari-hari.”

Menurut Surahman, Widiyasono, and Gunawan [18] “*User Experience* atau yang biasa disebut *UX* ialah tanggapan atau persepsi seseorang yang dihasilkan dari penggunaan produk, *system*, dan layanan.”

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan *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.

2.1.3. Website

Menurut Cahyono and Jayanti [2] “*Web* adalah suatu layanan atau kumpulan halaman yang berisi informasi, iklan, serta program aplikasi yang dapat digunakan oleh surfer.”

Dalam bukunya, Abdurrahman Sidik, S.Sn., M.Ds. [21] menjelaskan “*website* adalah sekumpulan halaman yang berisi informasi berbentuk digital.”

Menurut Santoso [17] “*Website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video

dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan.”

Menurut Hendra, Yulia Wahyuningsih, and Fernandi Mahendrasusila [7] “*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.”

Dari uraian di atas, penulis menyimpulkan *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.

2.1.4. User Experience Questioner (UEQ)

Menurut Kusumo, R. H. P., Beni Suranto, S. T., dan Eng, M. S. [27], User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan sebuah metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna (UX) melalui instrumen berupa kuesioner. 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 [9], 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) Perspicuity, 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.

Menurut Wijaya et al. [26] User Experience Questionnaire (UEQ) mampu mengukur baik aspek teknis maupun non-teknis yang berkaitan dengan emosi dan persepsi kesenangan pengguna saat menggunakan suatu produk.

Sementara itu, Kadek Risma Juniantari dan Tri Anindia Putra [10] menyatakan bahwa metode UEQ memiliki keunggulan berupa alat bantu analisis data yang memungkinkan perbandingan tingkat pengalaman pengguna secara praktis, karena dapat dihitung menggunakan tools yang tersedia di situs resmi UEQ.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan metode evaluasi pengalaman pengguna yang dikembangkan oleh Laugwitz, Schrepp, dan Held pada tahun 2005. Metode ini menawarkan kemudahan dalam proses pengukuran melalui kerangka kerja yang dapat diakses secara gratis secara daring.

UEQ mencakup enam dimensi utama, yaitu Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, dan Novelty, serta mampu mengevaluasi baik sisi teknis maupun non-teknis dari interaksi pengguna, termasuk aspek emosional dan kepuasan. Kelebihan lainnya terletak pada tersedianya tools analisis yang mendukung perbandingan pengalaman antar pengguna secara efisien.

2.1.5. Pengertian Evaluasi

Menurut Novalinda, Ambiyar, and Rizal [14], “Evaluasi sebagai suatu proses untuk memastikan sejauh mana terealisasi atau tidaknya suatu tujuan”.

Menurut Mayasari [13], 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”

Menurut Faizin [4] menyatakan bahwa “Evaluasi sangat penting dilaksanakan pada setiap program pembelajaran agar bisa dijadikan sebagai landasan pengambilan kebijakan terkait dengan program”.

Dari pengertian di atas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa, pengertian dari evaluasi adalah suatu prosedur yang sistematis agar bisa dijadikan sebagai landasan pengambilan kebijakan program.

2.1.6. Populasi dan Sampling

Menurut Dana P. Turner [28], purposive sampling merupakan metode pemilihan sampel di mana peneliti secara sengaja memilih individu yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Sementara itu, menurut Prof. Dr. Sugiyono [24], 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.

2.1.7. Sistem Antrian

Antrian merupakan suatu peristiwa yang timbul dalam aktivitas sehari-hari pada manusia. Antrian yang muncul disebabkan oleh aktivitas pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak diimbangi oleh kebutuhan akan pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak terlayani dengan efektif. Menurut Iqbal [8] antrian merupakan kondisi apabila obyek-obyek yang menuju suatu area untuk dilayani menghadapi keterlambatan disebabkan oleh mekanisme pelayanan mengalami kesibukan. Antrian timbul karena adanya ketidakseimbangan atau kurangnya antara yang dilayani dengan pelayanannya.

Menurut Thomas [25] 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.

Menurut Gross dan Haris [6] 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.

2.2. Penelitian Terkait

Penelitian terkait diperlukan untuk mempelajari dan mencari referensi dari penelitian semisal yang sudah dilakukan sebelumnya. Penelitian di bawah ini penulis jadikan sebagai sumber informasi dan pembanding pada penelitian yang akan dilakukan. Adapun daftar penelitian terkait dapat diterangkan sebagai berikut:

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fauzi, Ananta, & Fanani [28], dengan judul *“Evaluasi User Experience pada Website QRIS.id dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”*, metode yang digunakan adalah survei kuantitatif menggunakan UEQ. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap situs e-payment QRIS.id, melalui enam dimensi utama UX. Hasilnya menunjukkan bahwa semua dimensi—*attractiveness*, *clarity*, *efficiency*, *stimulation*, dan *novelty* memenuhi harapan pengguna, menunjukkan impresi positif dari keseluruhan pengguna.

Pada penelitian oleh Lasawali, Irawan, Mayasari, & Nugraha [29], dengan judul *“User Experience Analysis with User Experience Questionnaire (UEQ) in Academic Information Systems”*, metode yang digunakan adalah survei menggunakan UEQ untuk menilai pengalaman pengguna pada website akademik Universitas Singaperbangsa Karawang. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi akademik. Hasil riset menunjukkan bahwa analisis UEQ dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh 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”*, metode yang digunakan adalah User Experience Questionnaire (UEQ) yang mencakup enam dimensi:

attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi Dispendukcapil Jember dan memberikan rekomendasi perbaikan. Hasil UEQ menunjukkan skor *attractiveness* 1,26 dan *perspicuity* 1,35 (di atas rata-rata), sedangkan *efficiency* (0,97), *dependability* (0,89), *stimulation* (1,11), dan *novelty* (1,19) berada di bawah atau hanya “good”. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti merumuskan delapan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

Tabel II. 1 Penelitian Terkait

Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Permasalahan	Solusi/Metode	Kesimpulan
Fauzi, Ananta dan Fanani (2023)	Evaluasi UX Website QRIS.id menggunakan UEQ	Perlu mengetahui persepsi UX pengguna pada situs e-payment QRIS.id	Survei kuantitatif dengan UEQ (6 dimensi, 25 responden)	Semua dimensi masuk positif situs efektif dan menarik
Lasawali et al. (2024)	Analisis UX Sistem Informasi Akademik menggunakan UEQ	Pengukuran pengalaman pengguna SIAKAD Karawang belum tersedia	Survei UEQ pada website akademik (metode kuantitatif)	Hasil UEQ memberikan bahan evaluasi untuk pengembangan situs
Gucci dan Adnan (2022)	Evaluation Of User Experience And Recommendation Of Improvements To The Jember DISPENDUKCAPIL Service Information System With UEQ Method	UX aplikasi Dispendukcapil Jember belum optimal	Survei UEQ (6 dimensi) dan analisis skor; N=√? responden; dilakukan rekomendasi	Attractiveness & perspicuity di atas rata-rata; efficiency, dependability, stimulation, novelty perlu perbaikan; disusun 8 rekomendasi

2.3. Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian

2.3.1. Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sebagai penyelenggara Pemerintahan Kabupaten Tangerang, di pimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah Bupati Kabupaten Tangerang.

Dalam melaksanakan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b) Pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kependudukan dan pencatatan sipil.
- d) Pelaksanaan dan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan. Adapun tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- a) Menyusun program kerja yang sejalan dengan rencana pembangunan jangka menengah daerah serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b) Menyusun kebijakan terkait pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama lintas pihak, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta pengembangan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- c) Mengkoordinasikan pelaksanaan program di bidang-bidang tersebut agar berjalan sinergis dan terarah.

- d) Melakukan pembinaan di masing-masing bidang untuk memastikan kualitas layanan dan kinerja yang optimal.
- e) Memberikan arahan strategis guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- f) Melaksanakan evaluasi terhadap kegiatan di bidang terkait guna mengetahui efektivitas dan efisiensi pelaksanaannya.
- g) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan bahan pengambilan kebijakan lebih lanjut.
- h) Mendistribusikan tugas serta mengoordinasikan kerja antar pegawai sesuai dengan tanggung jawab masing-masing bidang agar tugas dapat terlaksana secara efektif.
- i) Melakukan pembinaan terhadap seluruh pegawai di lingkungan Dinas guna meningkatkan profesionalisme dan kinerja aparatur.

2.3.2. Visi Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Visi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang adalah “Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Tangerang yang Sejahtera dan Berdaya Saing” (Tangerang Sejahtera, Semakin Gemilang)

2.3.3. Misi Disdukcapil Kabupaten Tangerang

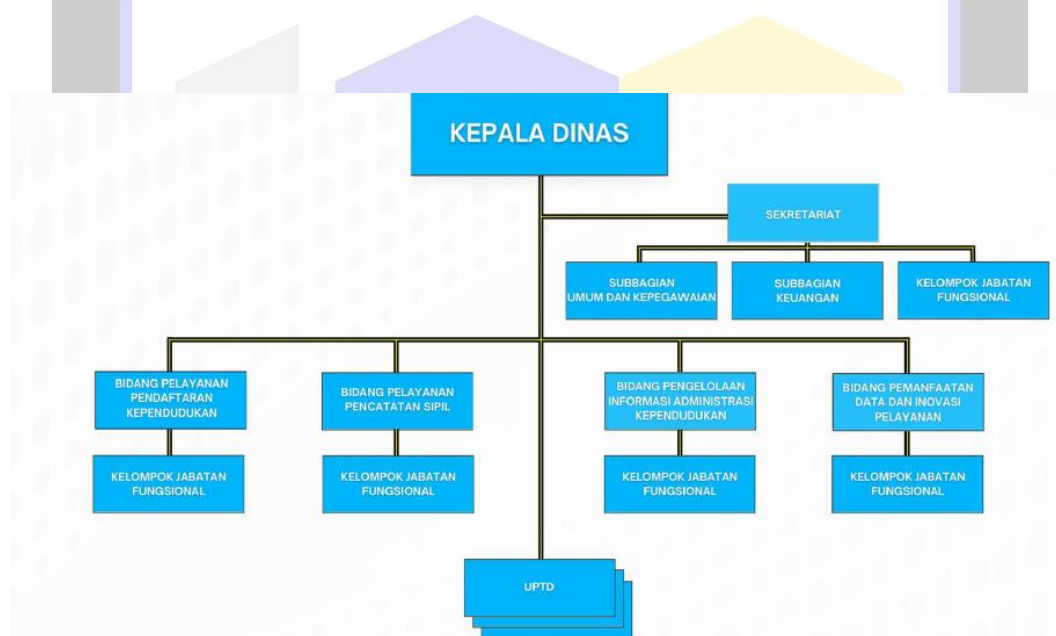
Misi dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut:

- a) Mewujudkan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Efektif dan Efisien
- b) Mewujudkan Perekonomian yang Kuat, Produktif, dan Berdaya Saing
- c) Mewujudkan Kesehatan yang Berkualitas
- d) Mewujudkan Pendidikan yang Berkualitas

- e) Mewujudkan Pemerataan dan Percepatan Pembangunan Infrastruktur
- f) Mewujudkan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan

2.3.4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang No. 10 Tahun 2023 berkaitan dengan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut :



Sumber : <https://disdukcapil.tangerangkab.go.id/profil-konten/721>

Gambar II. 1 Struktur Organisasi Dukcapil Kabupaten Tangerang

2.3.4. Posisi pada Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang terdiri atas beberapa bagian utama. Di posisi tertinggi terdapat Kepala Dinas, yang membawahi Sekretariat sebagai unsur pelaksana administrasi umum. Sekretariat ini terbagi ke dalam tiga

subbagian, yaitu Subbagian Perencanaan, Subbagian Keuangan, serta Subbagian Umum dan Kepegawaian.

Selanjutnya, terdapat empat bidang teknis, yakni:

1. Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, yang terdiri dari:
 - a) Seksi Identitas Penduduk
 - b) Seksi Pindah Datang Penduduk
 - c) Seksi Pendataan Penduduk
2. Bidang Pencatatan Sipil, yang terdiri dari:
 - a) Seksi Kelahiran
 - b) Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - c) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian
3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dengan dua seksi:
 - a) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
 - b) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
4. Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan, yang terdiri dari:
 - a) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan
 - b) Seksi Kerjasama
 - c) Seksi Inovasi Pelayanan

Selain itu, terdapat pula Kelompok Jabatan Fungsional, yang berperan mendukung pelaksanaan tugas sesuai dengan kompetensi teknis masing-masing jabatan