

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan

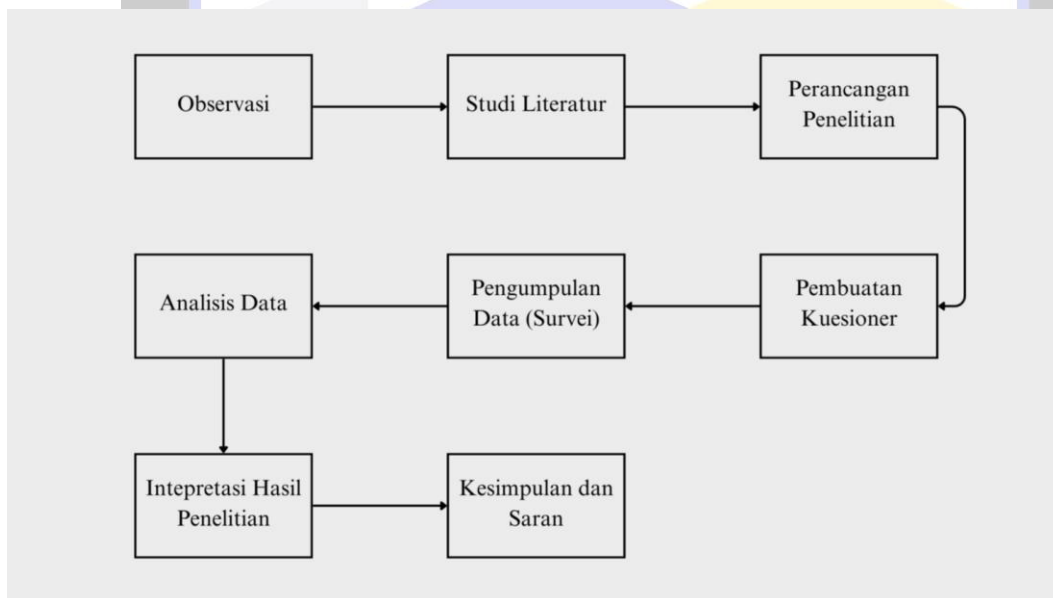
Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara rinci dan akurat. Desain deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kualitas pengalaman pengguna terhadap sistem Antrean pada Pelayanan Dukcapil Kabupaten Tangerang. Desain deskriptif 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 ini akan dianalisis untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang bagaimana pengguna merasakan interaksi mereka dengan *website*. Penelitian deskriptif juga memudahkan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sistem Antrean. Dengan memahami aspek-aspek yang paling memuaskan dan yang paling perlu diperbaiki, peneliti dapat memberikan rekomendasi yang spesifik dan terarah untuk peningkatan *UX*. Hal ini penting karena perbaikan *UX* yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas penggunaan Sistem Antrean.

Dalam desain deskriptif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang dengan baik untuk mengukur berbagai dimensi *UX*. Kuesioner ini memungkinkan pengumpulan data secara sistematis dari sampel yang representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi pengguna Sistem Antrean. Desain deskriptif juga memungkinkan peneliti untuk menggunakan berbagai teknik analisis data, seperti statistik deskriptif, untuk menggambarkan pola-pola umum dalam data. Misalnya, peneliti dapat

menghitung rata-rata skor kepuasan untuk setiap dimensi *UX* dan mengidentifikasi dimensi yang memiliki skor tertinggi dan terendah. Secara keseluruhan, desain penelitian deskriptif dipilih karena memberikan alat yang efektif untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna secara komprehensif. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan *UX* Sistem Antrean.

3.2. Prosedur

Alur dalam penelitian ini dapat disampaikan pada gambar III.2. berikut ini :



Sumber : Alur penelitian tugas akhir

Gambar III. 1 Alur Penelitian

3.3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, metode purposive sampling digunakan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil cukup untuk memberikan hasil yang akurat dan valid tentang kepuasan pengguna terhadap Sistem Antrean di Dukcapil Kabupaten Tangerang. Hasil survei yang dilakukan pada sampel tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode *User Experience*

Questionnaire (UEQ), yang mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kegunaan, daya tarik, dan efisiensi dari sistem tersebut.

Dalam penelitian ini responden berasal dari internal pengguna *website* sistem Antrian di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang, terutama Dukcapil Kabupaten Tangerang. Jadi, sampel yang diperlukan adalah sekitar 20 responden. Sampel ini diharapkan dapat mewakili keseluruhan populasi pengguna sistem Antrean pada Dukcapil 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 demikian, hasil yang diperoleh dari sampel ini dapat digunakan untuk menggeneralisasi hasil ke seluruh populasi pengguna, memberikan wawasan tentang kualitas pengalaman pengguna dan area yang perlu diperbaiki.

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.

3.4. Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap Sistem Antrean Dukcapil.

Kuesioner ini dirancang untuk mencakup enam dimensi utama *UX*: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan.

Dalam penelitian ini juga penulis menggunakan skala Likert dengan 7 tingkatan. Skala Likert 1–7 adalah salah satu bentuk skala penilaian yang umum digunakan dalam kuesioner, termasuk dalam instrumen User Experience Questionnaire (UEQ). Skala ini memungkinkan responden menyatakan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan tertentu.

Skala Likert 1–7 digunakan untuk mengukur sejauh mana seseorang setuju atau tidak setuju terhadap suatu pernyataan. Setiap angka mewakili tingkat intensitas tertentu. Pada nilai 1, responden menyatakan sangat tidak setuju, yang berarti mereka benar-benar tidak sependapat atau merasa sangat negatif terhadap pernyataan tersebut. Nilai 2 menunjukkan tidak setuju, yaitu adanya ketidaksetujuan yang jelas namun tidak sekuat nilai satu. Nilai 3 berarti agak tidak setuju, atau ketidaksepakatan ringan, di mana responden cenderung tidak setuju tetapi tidak terlalu yakin.

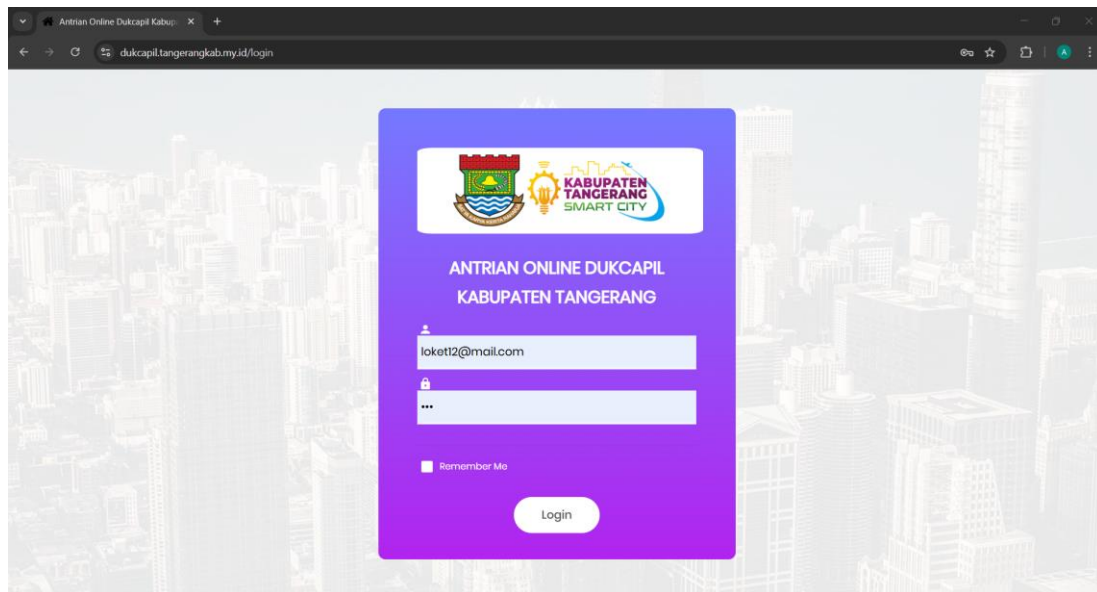
Nilai 4 mencerminkan sikap netral atau ragu-ragu, artinya responden tidak memiliki pendapat kuat ke salah satu arah, atau belum bisa memutuskan. Nilai 5 mengindikasikan agak setuju, yaitu adanya kecenderungan setuju meskipun belum sepenuhnya yakin. Nilai 6 berarti setuju, yaitu responden merasa sependapat dan memiliki kesan positif terhadap pernyataan. Terakhir, nilai 7 menunjukkan sangat setuju, yang berarti responden memiliki tingkat persetujuan tertinggi dan sangat yakin atau puas dengan hal yang dinilai.

Skala ini sangat berguna dalam mengevaluasi persepsi pengguna, karena memberikan ruang bagi nuansa atau variasi dalam pendapat, tidak hanya jawaban hitam-putih.

Penelitian ini menggunakan *website* sistem antrian di dukcapil Kabupaten Tangerang sebagai instrumen uji pengalaman pengguna. Aplikasi ini menampilkan beberapa antarmuka

pengguna (UI) yang digunakan sebagai bahan pengisian kuesioner UEQ oleh responden. Berikut adalah tampilan antarmuka yang digunakan:

a) Halaman Login



Gambar III. 2 Halaman Login Sistem

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

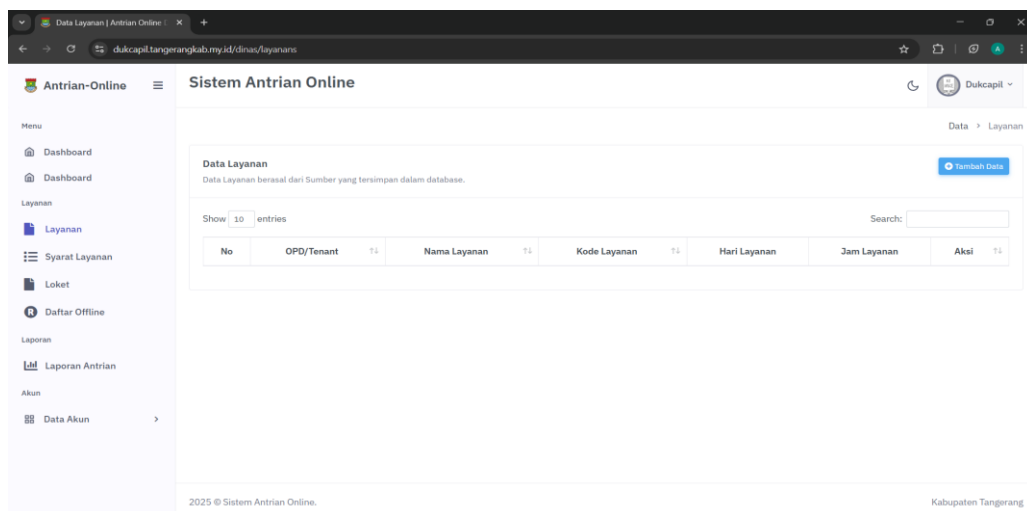
b) Halaman Dashboard



Gambar III. 3 Halaman Dashboard

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

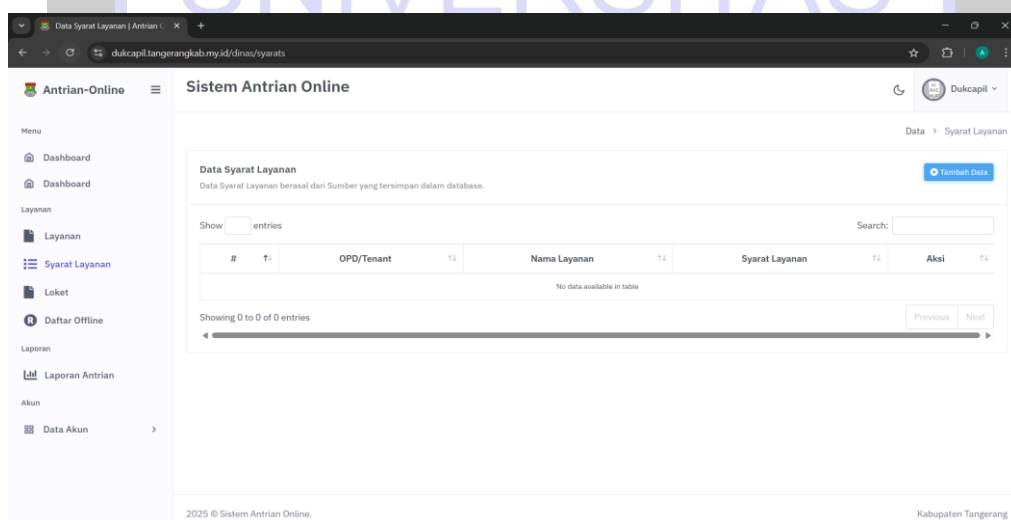
c) Data Layanan



Gambar III. 4 Data Layanan

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

d) Syarat Layanan



Gambar III. 5 Data Syarat Layanan

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

e) Laporan Layanan

Sistem Antrian Online

Laporan

Silahkan Pilih Tanggal: 2025-08-02

[Lihat Laporan](#)

[Print Table in New Tab](#)

Keterangan :
● Daftar Online
● Daftar Offline

#	Nama Layanan	Tanggal	Jumlah Antrian	Status Antrian				
				Belum Checkin	Sudah Checking	Di Loket	Selesai	Batal
TENANT : DUKCAPIL								
1	DISABILITAS	02-08-2025 s.d. 02-08-2025	0	0	0	0	0	0
2	IKD	02-08-2025 s.d. 02-08-2025	0	0	0	0	0	0
3	KTP & KIA	02-08-2025 s.d. 02-08-2025	0	0	0	0	0	0

Gambar III. 6 Laporan Layanan

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

f) Data Pengguna

Sistem Antrian Online

Data > Akun Pengguna

[Tambah Data](#)

Data Akun Pengguna berasal dari Sumber yang tersimpan dalam database.

Show 10 entries

Search:

#	Foto	Nama	Email	Layanan	Level	Aksi
1		Operator Layanan IKD S2	loket12@mail.com	IKD	User Loket	Aksi
2		Dukcapil	dukcapil@mail.com	IKD	Admin MPD	Aksi

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

2025 © Sistem Antrian Online. Kabupaten Tangerang

Gambar III. 7 Data Pengguna

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

3.5. Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian "Analisis kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Antran Dukcapil Kabupaten Tangerang dengan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*", beberapa langkah metodologis:

a. Penyusunan Kuesioner

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengukur kualitas pengguna terhadap Sistem Antran Dukcapil. Kuesioner ini dirancang untuk mencakup enam dimensi utama *UX*: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan. Setiap dimensi diukur menggunakan beberapa item yang dinilai dengan skala Likert 1-7, di mana responden dapat menyatakan tingkat setuju atau tidak setuju mereka terhadap pernyataan tertentu. Sebelum disebarkan secara luas, kuesioner ini diuji coba dengan sejumlah kecil responden untuk memastikan bahwa semua pertanyaan dapat dipahami dengan jelas dan formatnya sudah benar. Uji coba ini penting untuk mengidentifikasi dan memperbaiki potensi masalah sebelum kuesioner digunakan dalam skala besar.

b. Pembuatan Kuesioner *Online*

Kuesioner kemudian dibuat dalam format online menggunakan *Google Forms*. Platform ini dipilih karena kemudahannya dalam pembuatan dan distribusi kuesioner, serta kemampuannya untuk mengumpulkan dan mengelola data dengan efisien. Dalam mendesain formulir, peneliti memastikan bahwa tampilannya *user-friendly* dengan pertanyaan yang terstruktur dan instruksi pengisian yang jelas. Pada awal formulir, disertakan penjelasan tentang tujuan penelitian dan bagaimana responden harus mengisi

kuesioner. Selain itu, fitur keamanan *Google Forms* digunakan untuk melindungi data responden, termasuk pengumpulan data secara anonim dan pembatasan akses untuk menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan.

c. Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner selesai dibuat, langkah selanjutnya adalah menyebarkannya kepada target responden. Dalam penelitian ini, target responden adalah pengguna sistem yang aktif menggunakan sistem Antrean Online. Tautan kuesioner disebarakan melalui *WhatsApp*, memanfaatkan pesan pribadi dan grup yang relevan untuk mencapai audiens yang lebih luas. Dalam pesan yang disertakan bersama tautan, peneliti menjelaskan tujuan penelitian, pentingnya partisipasi responden, dan jaminan bahwa data mereka akan dijaga kerahasiaannya. Dengan pendekatan ini, peneliti berharap dapat meningkatkan partisipasi responden dan mendapatkan sampel yang representatif dari populasi pengguna Sistem Antrean Dukcapil.

d. Monitoring Kuisisioner

Selama periode pengumpulan data, peneliti secara aktif memantau respon yang masuk untuk memastikan jumlah responden yang diperlukan tercapai dan representatif. Monitoring ini dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi apakah ada kelompok responden tertentu yang kurang terwakili. Jika jumlah respons dari suatu kelompok masih rendah, peneliti mengirimkan pengingat kepada responden yang belum mengisi kuesioner setelah beberapa hari. Pengingat ini dilakukan dengan sopan melalui pesan *WhatsApp*, mengingatkan mereka tentang pentingnya partisipasi mereka dalam penelitian dan menyertakan kembali tautan ke kuesioner. Batas waktu pengisian kuesioner juga ditetapkan untuk menghindari penundaan dalam proses pengumpulan data, memastikan bahwa penelitian dapat dilanjutkan ke tahap analisis tepat waktu.

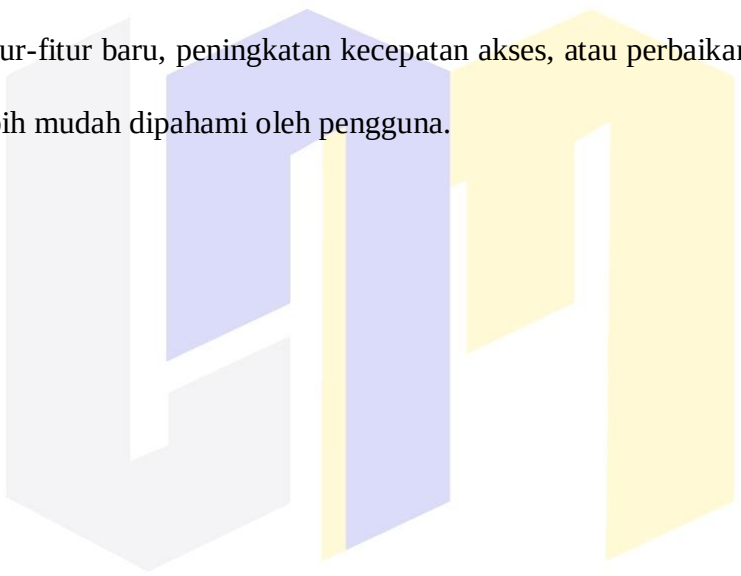
3.6. Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif menggunakan statistik deskriptif seperti rata-rata, median, dan standar deviasi untuk setiap dimensi *UEQ*. Analisis deskriptif memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi dimensi-dimensi *UX* yang memiliki skor tertinggi dan terendah. Selain analisis deskriptif, peneliti juga melakukan analisis korelasi untuk melihat hubungan antar dimensi *UX*. Analisis korelasi membantu dalam memahami bagaimana berbagai aspek *UX* saling berhubungan dan bagaimana mereka bersama-sama mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Misalnya, peneliti dapat melihat apakah ada hubungan positif antara kejelasan dan efisiensi, yang menunjukkan bahwa pengguna yang merasa antarmuka *website* jelas juga cenderung merasa bahwa *website* efisien. Peneliti menggunakan software statistik seperti *Google Spreadsheet* untuk melakukan analisis data. *Software* ini memungkinkan peneliti untuk melakukan perhitungan statistik dengan cepat dan akurat, serta menyediakan berbagai alat analisis yang canggih untuk mendalami data. Peneliti juga membuat visualisasi data seperti grafik dan tabel untuk memudahkan interpretasi hasil dan penyampaian temuan kepada audiens.

Hasil analisis data digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan *UX* Sistem Antran Dukcapil. Peneliti mengidentifikasi dimensi-dimensi *UX* yang memerlukan perhatian khusus dan memberikan saran spesifik untuk peningkatan berdasarkan temuan penelitian. Misalnya, jika dimensi kejelasan memiliki skor yang rendah, peneliti dapat merekomendasikan perbaikan antarmuka dan penyederhanaan navigasi untuk meningkatkan kemudahan penggunaan.

3.7. Interpretasi Hasil

Setelah analisis data selesai, berikutnya adalah interpretasi hasil. Interpretasi hasil merupakan proses di mana peneliti menjelaskan makna dari temuan yang diperoleh. Dalam tahap ini, peneliti akan mengaitkan hasil analisis dengan tujuan penelitian dan literatur yang relevan. Selain itu, peneliti juga akan membahas implikasi dari hasil penelitian. Jika ditemukan bahwa kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka rekomendasi untuk perbaikan *website* harus dipertimbangkan. Peneliti dapat menyarankan pengembangan fitur-fitur baru, peningkatan kecepatan akses, atau perbaikan dalam penyajian informasi agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI