

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini 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. Pengumpulan data kuesioner menghasilkan 100 kuesioner yang dapat dipaparkan pada tabel IV.1 berikut:

Tabel IV. 1 Jumlah Data Kuisisioner

Metode Penyebaran	Valid	Tidak Valid	Keterangan
Tidak langsung (Online)	100	0	-

4.2. Analisis Demografis

Analisis demografis merupakan langkah penting dalam memahami karakteristik populasi responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Dalam konteks penelitian mengenai kepuasan pengalaman pengguna sistem antrian layanan Dukcapil, analisis demografis akan mencakup berbagai aspek seperti usia, jenis kelamin dan Pendidikan terakhir. Informasi demografis ini memberikan wawasan yang mendalam tentang profil responden, yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap sistem antrian layanan Dukcapil Kabupaten Tangerang.

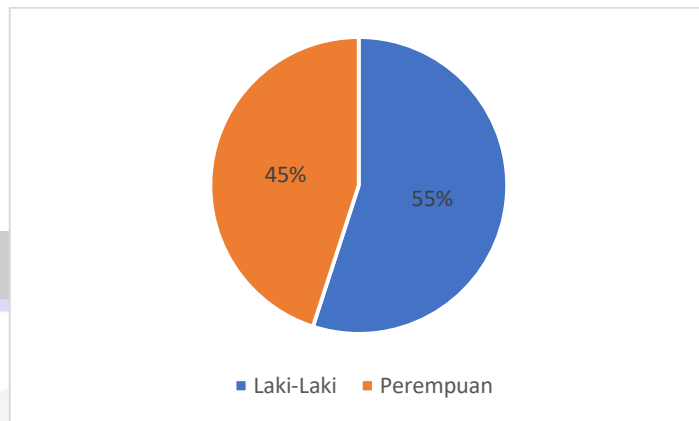
Usia responden adalah salah satu variabel penting yang dianalisis dalam penelitian ini. Pengguna dari berbagai rentang usia mungkin memiliki persepsi yang berbeda terhadap teknologi dan antarmuka Sistem. Misalnya, Pengguna yang lebih muda cenderung lebih akrab dengan teknologi digital dan mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kecepatan dan responsivitas sistem. Sebaliknya, pengguna yang lebih tua lebih menghargai fitur-fitur yang membantu dalam pengelolaan waktu dan layanan sistem.

Jenis kelamin juga merupakan variabel demografis yang dianalisis untuk melihat apakah ada perbedaan signifikan dalam pengalaman pengguna antara laki-laki dan perempuan. Faktor ini penting untuk diidentifikasi karena bisa memberikan wawasan apakah sistem antrian telah dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi semua pengguna, atau apakah ada penyesuaian yang perlu dilakukan untuk meningkatkan inklusivitas dan kenyamanan pengguna dari berbagai *gender*.

Pendidikan adalah variabel demografis lainnya yang dianalisis dalam penelitian ini. Pengguna dari berbagai latar belakang pendidikan apakah memiliki kebutuhan yang berbeda dalam penggunaan sistem antrian. seperti sarjana dan pascasarjana, mungkin memiliki tingkat ekspektasi yang berbeda terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh sistem layanan antrian, atau justru sebaliknya.

4.2.1 Hasil Analisis Demografis

a. Jenis Kelamin



Sumber: Jenis kelamin responden Kuisisioner

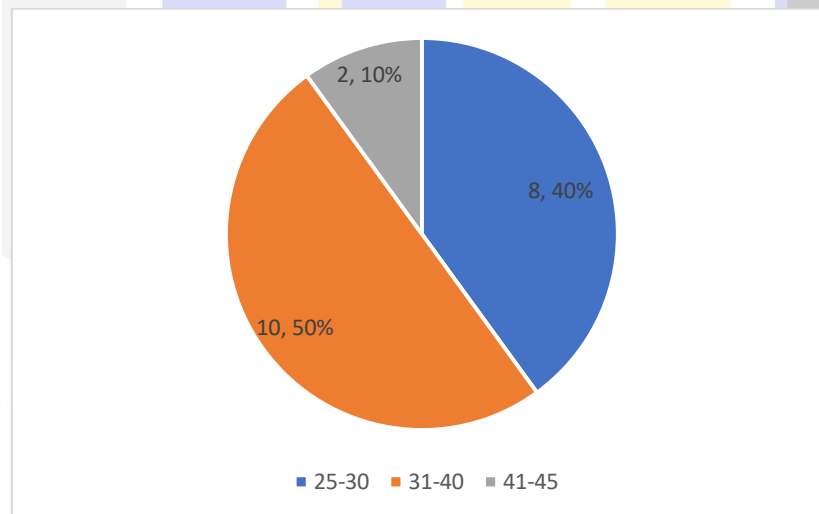
Gambar IV. 1 Chart Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram pada Gambar IV.1 peneliti dapat mengidentifikasi distribusi jenis kelamin dari total 20 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas responden adalah laki-laki, dengan jumlah 11 responden atau sekitar 55% dari total responden. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 9 orang, yang mewakili sekitar 45% dari keseluruhan responden. Analisis ini memberikan beberapa wawasan penting terkait dengan demografi pengguna sistem antrian layanan di Dukcapil Kabupaten Tangerang

Distribusi yang menunjukkan mayoritas responden adalah laki-laki dapat memberikan gambaran mengenai komposisi pengguna di Sistem Antrian layanan atau kecenderungan pengguna Sistem Antrian layanan. Jika mayoritas pengguna Sistem Antrian layanan adalah laki-laki, ini bisa menunjukkan bahwa ada lebih banyak pengguna laki-laki yang berpartisipasi dalam penggunaan teknologi digital di lingkungan Dukcapil Kabupaten Tangerang atau mungkin lebih aktif dalam merespons survei yang diberikan.

Perbedaan proporsi jenis kelamin ini bisa saja mempengaruhi hasil analisis kepuasan pengguna Sistem Antrian layanan. Sebagai contoh, laki-laki dan perempuan mungkin memiliki preferensi dan kebiasaan penggunaan teknologi yang berbeda. Laki-laki mungkin lebih fokus pada aspek teknis dan performa Sistem Antrian layanan, sementara perempuan mungkin lebih memperhatikan aspek antarmuka pengguna dan kemudahan navigasi. Analisis mendalam terhadap hasil survei berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan wawasan apakah ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna di antara kedua kelompok ini.

b. Usia



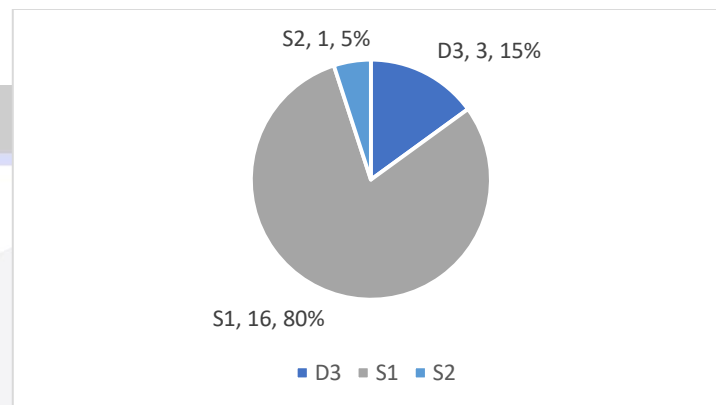
Sumber: Usia responden Kuisioner

Gambar IV. 2 Chart Usia Responden

Berdasarkan diagram pada Gambar IV.2, kita dapat mengidentifikasi distribusi usia dari total 20 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas responden berusia 31-40 tahun, dengan jumlah 10 responden atau sekitar 50 % dari total responden. Sementara itu, responden berusia 25-30 tahun berjumlah 8 orang yang

mewakili sekitar 40% dari keseluruhan responden. Analisis ini memberikan beberapa wawasan penting terkait dengan demografi pengguna sistem antrian layanan Dukcapil Kabupaten Tangerang.

c. Pendidikan



Sumber: Pendidikan responden Kuisisioner

Gambar IV. 3 Chart Pendidikan Responden

Berdasarkan diagram pada Gambar IV.3 kita dapat mengidentifikasi distribusi latar belakang pendidikan total 20 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas responden berasal dari Tingkatan Strata Satu, dengan jumlah 16 responden atau sekitar 80% dari total responden. Sementara itu, responden dari Diploma berjumlah 3 orang (15%) dan dari Pascasarjana berjumlah 1 orang (5%). Analisis ini memberikan beberapa wawasan penting terkait dengan demografi pengguna sistem antrian layanan di Dukcapil Kabupaten Tangerang.

4.2.2 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Demografis

Hasil analisis demografis dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini memberikan wawasan penting tentang karakteristik pengguna Sistem Antrian Layanan Dukcapil Kabupaten Tangerang. Berikut adalah interpretasi berdasarkan hasil demografis yang telah diuraikan sebelumnya:

a. Jenis Kelamin

Mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 11 responden (55%), sedangkan perempuan berjumlah sebanyak 9 responden (45%). Komposisi jenis kelamin yang lebih banyak laki-laki mungkin mencerminkan populasi pengguna atau kecenderungan partisipasi survei. Ini menunjukkan bahwa analisis kepuasan pengguna harus mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi laki-laki yang dominan, namun tetap memperhatikan aspek inklusivitas untuk pengguna perempuan.

b. Usia

Mayoritas responden berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 10 responden (50 %) dan usia 25-30 tahun berjumlah sebanyak 8 responden (40%). Sebagian besar pengguna sistem antrian layanan adalah pengguna dengan usia produktif, yang mungkin lebih akrab dengan teknologi digital dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap performa sebuah sistem. Pengembang perlu memastikan bahwa fitur-fitur sistem mudah diakses dan digunakan oleh semua kelompok usia.

c. Pendidikan

Mayoritas responden berasal latar belakang sarjana yaitu sebanyak 16 responden (80 %), Diploma 3 responden (15 %) dan Pascasarjana 1 Responden (5%). Pengguna dengan latar belakang Sarjana merupakan pengguna terbanyak. Pengembang perlu fokus pada kebutuhan teknis kelompok ini, tetapi juga memastikan bahwa fitur-fitur sistem memenuhi kebutuhan pengguna dari latar belakang Pendidikan lain.

Dengan memahami karakteristik demografis, Dukcapil Kabupaten Tangerang dapat mengembangkan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi pengguna, memastikan bahwa semua pengguna, tanpa memandang jenis kelamin, usia, atau Pendidikan dapat memanfaatkan *platform* dengan optimal dan merasa puas dengan pengalaman penggunaannya.

4.3. Metode Analisis Data

4.3.1 Kuisioner Penelitian

Berikut daftar kuisioner yang digunakan dalam proses penelitian Analisa pengalaman pengguna yang di kelompokkan berdasarkan atribut UEQ:

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
- c)

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)

4.3.2 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. Tujuan utama dari uji validitas adalah untuk mengukur sejauh mana item-item dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi hasil yang diberikan oleh kuesioner ketika digunakan dalam kondisi yang serupa.

Dalam penelitian ini, data pada Tabel IV.2 mencerminkan 10 sampel jawaban responden dari total 20 responden yang berpartisipasi. Setiap responden diminta untuk menjawab sebanyak 26 item dalam kuesioner. Data ini digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis statistik guna menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, sehingga dapat dipastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat dipercaya dan digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat.

Tabel IV. 2 Responden Sistem

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1.	5	2	3	7	4	6	5	7	7	1
2.	5	5	7	5	5	6	5	6	6	7
3.	6	7	5	1	7	3	7	7	6	5
4.	5	6	7	5	7	6	5	7	7	5

5.	7	6	6	6	6	7	6	6	2	7
6.	5	5	5	4	6	7	5	7	7	5
7.	5	6	7	5	6	5	5	7	7	6
8.	7	6	6	2	5	6	7	5	4	6
9.	6	5	6	7	2	5	5	5	7	5
10.	6	5	5	5	2	5	2	6	2	7

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian terbukti valid atau tidak valid. Dalam penelitian ini, 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. Dari penghitungan, diketahui bahwa nilai *r* tabel sebesar 0,444. Alat ukur dinyatakan valid jika nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), dan dinyatakan tidak valid jika nilai *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel ($r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$).

Dengan ukuran sampel $n=20$ dan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, nilai kritis dari tabel korelasi *Pearson* untuk $n=20$ adalah sekitar 0,444. Oleh karena itu, nilai *r* yang lebih besar dari 0,444 dianggap signifikan valid pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil uji validitas untuk kuesioner yang digunakan pada sistem antrian layanan dapat dilihat pada Tabel IV.3. Data ini menunjukkan apakah item-item dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan tepat dan akurat sehingga dapat diandalkan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel IV. 3 Validitas Nilai r

Item	r hitung	Keputusan
Q1	0.981	Valid
Q2	0.92	Valid
Q3	0.933	Valid
Q4	0.921	Valid
Q5	0.907	Valid
Q6	0.914	Valid
Q7	0.932	Valid
Q8	0.916	Valid
Q9	0.951	Valid
Q10	0.855	Valid
Q11	0.958	Valid
Q12	0.944	Valid
Q13	0.928	Valid
Q14	0.938	Valid
Q15	0.963	Valid
Q16	0.917	Valid
Q17	0.937	Valid
Q18	0.95	Valid
Q19	0.946	Valid
Q20	0.923	Valid
Q21	0.931	Valid
Q22	0.94	Valid
Q23	0.913	Valid
Q24	0.931	Valid
Q25	0.919	Valid
Q26	0.938	Valid

Dengan nilai kritis sebesar 0, untuk jumlah sampel $n=20$ pada tingkat signifikansi 0,05, maka nilai r yang lebih besar dari 0,444 dianggap valid atau

signifikan. Sebaliknya, nilai-nilai r yang lebih kecil dari 0,444 dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan konsisten dan dapat diandalkan saat digunakan untuk pengukuran berulang dalam suatu penelitian. Uji ini penting untuk memastikan bahwa hasil dari jawaban responden dapat digunakan dalam tahap pengolahan data berikutnya, dan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan sebagai alat ukur yang valid. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai koefisien *Cronbach's Alpha* menggunakan data yang diperoleh dari sistem antrian layanan. Penghitungan ini dilakukan dengan menggunakan *software Excel* untuk memastikan akurasi dan kehandalan dari instrumen pengukuran. Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang baik, sehingga dapat dipercaya dan diandalkan untuk mengukur variabel penelitian secara konsisten.

Tabel IV. 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

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.

4.3.3 Analisis Hasil Pengukuran UEQ

Pengukuran *User Experience* yang dilakukan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) terdiri atas 26 pertanyaan yang mencakup enam faktor UX, yaitu: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Penelitian ini melibatkan 20 responden yang merupakan pengguna sistem antrian layanan di Dukcapil Kabupaten Tangerang untuk mengevaluasi sistem tersebut.

Tabel IV. 5 Hasil Jawaban Responden

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
5	2	3	7	4	6	5	7	7	1
5	5	7	5	5	6	5	6	6	7
6	7	5	1	7	3	7	7	6	5
5	6	7	5	7	6	5	7	7	5
7	6	6	6	6	7	6	6	2	7
5	5	5	4	6	7	5	7	7	5
5	6	7	5	6	5	5	7	7	6
7	6	6	2	5	6	7	5	4	6
6	5	6	7	2	5	5	5	7	5
6	5	5	5	2	5	2	6	2	7

Tabel IV.5 adalah data responden untuk sistem sebanyak 20 responden dengan jawaban masing-masing sebanyak 26 item. Nilai jawaban memperlihatkan skala penilaian 1 sampai 7.

a. Tranformasi Data

Tabel IV.6 menyajikan 10 hasil transformasi nilai jawaban dari 20 responden.

Hasil jawaban 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 IV. 6 Transformasi Data

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
-1	-1	0	0	0	1	0	1	1	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	0
2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
-1	0	1	-1	0	1	-1	0	1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0
2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2
3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0

b. Hitung Means Per Person

Tabel IV.7 menyajikan 10 nilai rata-rata per orang (*means per person*) dari total 20 nilai rata-rata per orang yang diukur menggunakan skala UEQ untuk sistem antrian layanan. Setiap nilai rata-rata per orang ini dihitung berdasarkan respon

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

Tabel IV. 7 Scale Means Per Person

Scale means per person					
Attractiveness	Perspicuity	Efficiency	Dependability	Stimulation	Novelty
0.00	0.00	0.25	-0.50	0.25	-0.25
-0.17	0.00	0.50	0.00	0.25	0.25
0.00	0.25	0.00	-0.25	0.50	-0.25
-0.17	0.00	-0.25	-0.50	0.50	0.25
0.00	-0.25	0.25	-0.25	0.00	-0.25
0.17	0.25	0.00	-0.50	0.00	0.25
0.17	0.25	-0.50	0.00	-0.25	-0.25
0.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.33	0.25	0.25	0.00	-0.25	0.25
0.00	0.00	-0.25	-0.50	0.00	0.00
0.17	-0.25	0.00	0.25	-0.25	0.25
0.33	0.25	0.25	0.25	0.00	0.00
-0.17	-0.25	0.25	0.00	0.25	0.00
0.17	0.00	-0.25	0.00	0.25	-0.25
0.33	0.00	-0.25	0.00	0.25	0.25
0.33	0.00	-0.25	0.25	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.25	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	-0.25	0.25
0.17	-0.25	0.00	-0.25	0.25	-0.50

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 IV. 8 *Pragmatic and Hedonic Quality*

Pragmatic and Hedonic Quality	
Attractiveness	0.09
Pragmatic Quality	-0.03
Hedonic Quality	0.04

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel, berikut adalah penjelasan untuk kualitas pragmatik dan hedonik dari evaluasi *user experience* menggunakan UEQ:

1) Attractiveness (0.09 – Netral cenderung positif)

Attractiveness mengukur kesan keseluruhan terhadap sistem, apakah pengguna menyukainya atau tidak. Nilai 0.09 menandakan sistem belum terlalu menarik, tetapi juga tidak menimbulkan rasa frustrasi. Pengguna masih netral dalam merespon antarmuka, mungkin karena tampilan atau pengalaman penggunaan belum cukup menonjol atau membekas.

2) Pragmatic Quality (−0.03 – Netral cenderung negatif)

Pragmatic Quality mencakup dimensi Perspicuity, Efficiency, dan Dependability, yang menyangkut fungsionalitas dan kegunaan sistem. Skor negatif (meskipun kecil) menunjukkan pengguna mengalami sedikit hambatan dalam memahami atau menggunakan sistem. Bisa berarti alur kerja tidak intuitif, instruksi tidak jelas, atau fitur tidak mudah diakses.

3) Hedonic Quality (0.04 – Netral cenderung positif)

Hedonic Quality mencakup Stimulation dan Novelty, yang berkaitan dengan seberapa menarik, menyenangkan, dan inovatif sistem bagi pengguna. Skor ini menandakan bahwa sistem cukup mampu membangkitkan minat dan rasa ingin tahu, tetapi belum benar-benar menghibur atau memotivasi pengguna untuk terus berinteraksi. Bisa jadi tampilan terlalu umum, atau tidak ada fitur yang membuat pengguna merasa "tertarik secara emosional".

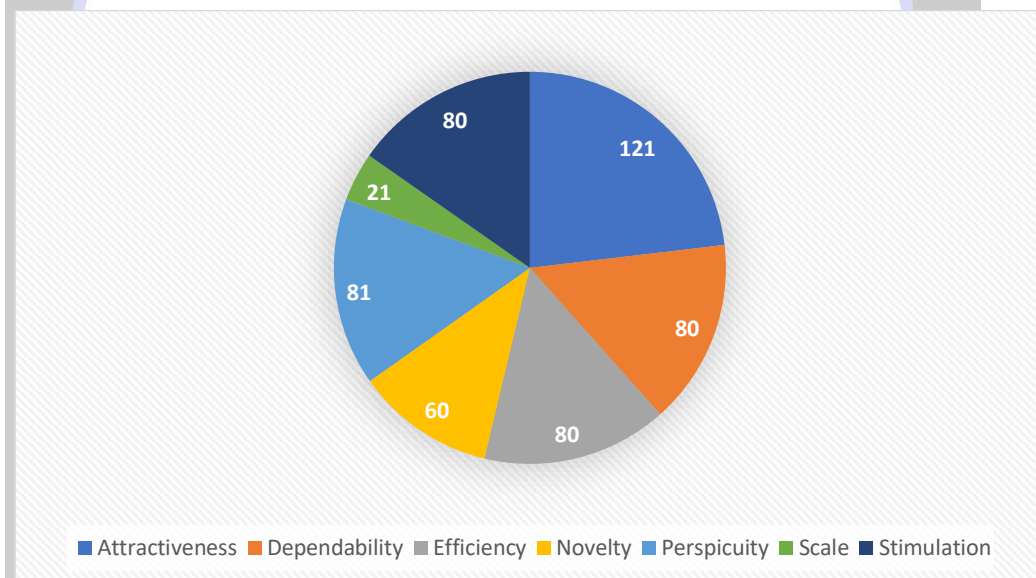
d. Distribusi Jawaban per Item

Ini merujuk pada bagaimana tanggapan terhadap setiap pertanyaan tersebar di antara berbagai pilihan penilaian (misalnya, dari 1 hingga 7 atau dari -3 hingga +3). Jika terdapat polarisasi, artinya untuk beberapa item, jawaban terkonsentrasi pada ujung-ujung ekstrem (sangat negatif dan sangat positif) dengan sedikit jawaban di tengah-tengah (netral). Sebagai contoh, jika banyak responden menilai sebuah item sebagai "1" atau "7" tetapi sedikit yang menilai sebagai "4", ini menunjukkan adanya polarisasi. Berikut ini merupakan tabel polarisasi distribusi jawaban per item:

Tabel IV. 9 Distribusi Jawaban per Item

No.	Item	1	2	3	4	5	6	7	Scale
1	Menyusahkan/Menyenangkan	0	0	2	3	4	6	6	Scale
2	Tak Dapat Dipahami/Dapat Dipahami	0	0	1	3	4	10	3	Attractiveness
3	Monoton/Kreatif	3	8	4	4	1	0	1	Perspicuity
4	Sulit Dipelajari/Mudah Dipelajari	4	7	2	7	0	0	0	Novelty
5	Kurang Bermanfaat/Bermanfaat	2	7	5	5	1	0	0	Perspicuity
6	Membosankan/Mengasyikkan	0	0	2	2	6	8	2	Stimulation
7	Tidak Menarik/Menarik	0	0	2	4	4	6	4	Stimulation
8	Tak Dapat Diprediksi/Dapat Diprediksi	0	0	1	5	4	8	2	Stimulation
9	Lambat/Cepat	4	6	4	4	2	0	0	Dependability
10	Konvensional/Berdaya Cipta	2	5	9	3	1	0	0	Efficiency
11	Menghalangi/Mendukung	0	0	3	4	3	7	3	Novelty
12	Buruk/Baik	3	7	4	4	2	0	0	Dependability
13	Rumit/Sederhana	0	0	0	6	3	10	1	Attractiveness
14	Tidak Disukai/Menggembirakan	0	0	0	4	4	9	3	Perspicuity
15	Lazim/Terdepan	0	0	3	4	3	7	3	Attractiveness
16	Tidak Nyaman/Nyaman	0	0	1	5	5	8	1	Novelty
17	Tidak Aman/Aman	3	9	3	4	1	0	0	Attractiveness
18	Tidak Memotivasi/Memotivasi	1	9	4	3	3	0	0	Dependability

19	Tidak Memenuhi Ekspektasi/Memenuhi Ekspektasi	4	7	3	4	2	0	0	Stimulation
20	Tidak Efisien/Efisien	0	0	2	4	5	6	3	Dependability
21	Membingungkan/Jelas	2	8	5	4	1	0	0	Efficiency
22	Tidak Praktis/Praktis	0	0	1	6	1	9	3	Perspiciuity
23	Berantakan/Terorganisasi	2	8	5	3	2	0	0	Efficiency
24	Tidak Atraktif/Atraktif	3	8	4	3	2	0	0	Efficiency
25	Tidak Ramah Pengguna/Ramah Pengguna	2	6	6	4	2	0	0	Attractiveness
26	Konservatif/Inovatif	0	0	0	6	2	9	3	Attractiveness



Sumber: Hasil pilihan responden

Gambar IV. 4 Jumlah Pilihan Responden

Tabel di atas menunjukkan distribusi jawaban dari responden terhadap 26 item pada skala UEQ (*User Experience Questionnaire*), yang dikategorikan ke dalam enam aspek utama: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. setiap baris dalam tabel merepresentasikan satu item dengan pasangan kata yang berlawanan, di mana responden menilai pada skala dari 1 (sangat negatif) hingga 7 (sangat positif). jumlah jawaban yang diterima untuk setiap nilai skala dari 20 responden dicatat dalam kolom 1 hingga 7.

Untuk memberikan penjelasan tentang data dari *pie chart* yang dibuat berdasarkan total jumlah kategori utama, berikut adalah rincian dari masing-masing kategori yang terlibat dalam *pie chart*:

1) *Attractiveness* (121)

Kategori ini menunjukkan seberapa menarik atau menyenangkan sesuatu itu dianggap. Dengan total nilai 121, kategori ini adalah yang paling dominan di antara kategori lainnya. Ini mencakup berbagai item seperti "Menyusahkan/Menyenangkan," "Tak Dapat Dipahami/Dapat Dipahami," dan lainnya yang berkaitan dengan daya tarik atau kepuasan. Nilai tinggi pada kategori ini mungkin menunjukkan bahwa banyak perhatian diberikan pada aspek daya tarik dalam evaluasi atau survei. Ini bisa berarti bahwa menarik atau menyenangkan sangat penting bagi pengguna atau penilai.

2) *Perspicuity* (81)

Kategori ini berfokus pada sejauh mana sesuatu dapat dipahami atau jelas. Dengan total nilai 81, kategori ini menunjukkan pentingnya kejernihan atau kemudahan pemahaman dalam evaluasi. Nilai lebih rendah dibandingkan dengan kategori lain mungkin menunjukkan bahwa kejernihan atau kemudahan pemahaman tidak sekuat perhatian dibandingkan dengan kategori seperti daya tarik atau inovasi. Meskipun demikian, ini tetap merupakan faktor penting dalam penilaian.

3) *Novelty* (60)

Kategori ini mengukur seberapa baru atau inovatif sesuatu itu dianggap. Dengan total nilai 60, kategori ini menunjukkan adanya perhatian terhadap aspek kebaruan atau kreativitas. Nilai yang lebih tinggi

dibandingkan dengan *Perspicuity* namun lebih rendah dibandingkan dengan *Attractiveness* menunjukkan bahwa kebaruan atau inovasi adalah faktor penting namun tidak sepenting daya tarik secara keseluruhan.

4) *Stimulation* (80)

Kategori ini mencakup seberapa mengasyikkan atau memotivasi sesuatu itu. Dengan total nilai 80, kategori ini menunjukkan bahwa stimulan atau dorongan juga penting dalam penilaian. Nilai ini menunjukkan bahwa elemen motivasi atau kesenangan memainkan peran signifikan dalam bagaimana sesuatu dinilai, hampir setara dengan kategori kebaruan.

5) *Dependability* (80)

Kategori ini mengukur seberapa dapat diandalkan atau terpercaya sesuatu itu. Dengan total nilai 80, ini menunjukkan bahwa keandalan adalah faktor penting namun tidak sekuat beberapa kategori lainnya. Meskipun nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan *Attractiveness* dan *Novelty*, keandalan tetap merupakan aspek penting dalam penilaian dan pengambilan keputusan.

6) *Efficiency* (80)

Kategori ini mengukur seberapa efisien atau praktis sesuatu itu. Dengan total nilai 80, ini menunjukkan bahwa efisiensi merupakan faktor penting dalam evaluasi, tetapi tidak sekompleks kategori seperti daya tarik atau kebaruan. Nilai ini mengindikasikan bahwa efisiensi adalah pertimbangan penting tetapi tidak seprioritas kategori lain dalam penilaian keseluruhan.

Pie chart ini memberikan gambaran visual tentang distribusi nilai untuk berbagai kategori yang dinilai. Dari data tersebut, *Attractiveness* muncul sebagai

kategori paling dominan, menunjukkan bahwa aspek daya tarik atau kepuasan memiliki dampak terbesar dalam penilaian. *novelty* dan *stimulation* juga memiliki nilai yang signifikan, menandakan pentingnya kebaruan dan motivasi. kategori seperti *perspicuity*, *dependability*, dan *efficiency* menunjukkan bahwa meskipun penting, mereka tidak sekuat kategori utama seperti daya tarik dalam konteks keseluruhan.

4.3.4 Analisis Statistik Deskriptif

Hasil penilaian untuk sistem antrian layanan dilakukan dengan menggunakan skala *UEQ* yang mengukur enam faktor *UX*: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil rata-rata atau mean dari skala *UEQ* diperoleh berdasarkan keseluruhan jawaban dari setiap pertanyaan yang telah digolongkan ke dalam masing-masing skala. Penilaian *UX* ini memberikan gambaran tentang impresi pengguna terhadap sistem. Dalam interpretasi nilai rata-rata, jika nilai berada dalam rentang -0,8 hingga 0,8, maka evaluasi dianggap normal atau netral. Sebaliknya, nilai yang lebih besar dari 0,8 menunjukkan evaluasi positif, yang berarti bahwa pengguna memberikan penilaian yang baik terhadap aspek-aspek *UX* tersebut. Sebaliknya, nilai yang kurang dari -0,8 menunjukkan evaluasi negatif, mengindikasikan bahwa aspek-aspek *UX* yang diukur dianggap kurang memuaskan oleh pengguna.

Tabel IV. 10 Skala penilaian rata-rata (Schrepp, 2019)

Rentang Nilai Rata-rata	Keterangan
> 0,8	Evaluasi positif
-0,8 – 0,8	Evaluasi netral
< -0,8	Evaluasi negatif

a. *Scale Means*

Analisis statistik deskriptif pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator variabel atau indikator pernyataan pada kuesioner. Arti dari nilai rata-rata diberikan berdasarkan pada indeks nilai pada tabel di bawah ini. Berikut ini merupakan hasil kuesioner pada setiap variabel penelitian yang dianalisis untuk mengetahui rata-rata jawaban responden untuk masing-masing variabel.

Tabel IV. 11 Scale Means

Confidence intervals (p=0.05) per scale						
Scale	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence interval	
Attractiveness	0.092	0.166	20	0.073	0.019	0.165
Perspicuity	0.025	0.180	20	0.079	-0.054	0.104
Efficiency	0.000	0.243	20	0.107	-0.107	0.107
Dependability	-0.100	0.249	20	0.109	-0.209	0.009
Stimulation	0.075	0.231	20	0.101	-0.026	0.176
Novelty	0.000	0.229	20	0.101	-0.101	0.101

1) *Attractiveness* (Daya Tarik)

Nilai rata-rata 0.092 berada dalam rentang antara 0,8 dan -0,8. Ini menunjukkan evaluasi positif, yang berarti bahwa pengguna merasa bahwa daya tarik dari sistem antrian layanan cukup baik dan memuaskan.

2) *Perspicuity* (Kejelasan)

Nilai rata-rata 0.025 juga berada dalam rentang 0,8 dan -0,8, sehingga menunjukkan evaluasi positif. Pengguna merasa bahwa sistem antrian layanan cukup jelas dan mudah dipahami.

3) *Efficiency* (Efisiensi)

Nilai rata-rata 0.000 berada dalam rentang -0,8 hingga 0,8, yang berarti evaluasi normal. Meskipun efisiensi sistem antrian layanan dinilai secara netral, ada potensi untuk perbaikan untuk meningkatkan seberapa efisien sistem antrian layanan digunakan.

4) *Dependability* (Ketepatan)

Nilai rata-rata -0.100 berada dalam rentang -0,8 hingga 0,8, menunjukkan evaluasi normal. Ketepatan sistem antrian layanan dianggap memadai, namun mungkin ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketepatan dan keandalan.

5) *Stimulation* (Stimulasi)

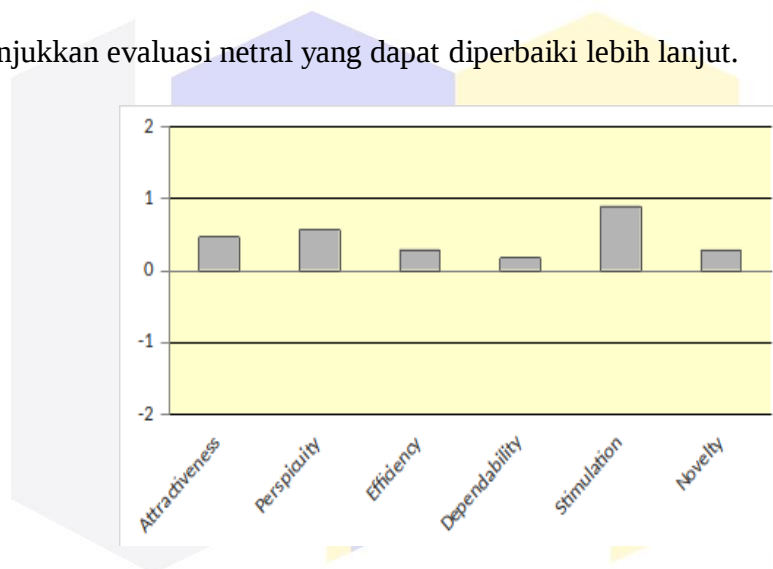
Nilai rata-rata 0.075 berada di atas 0,8, menunjukkan evaluasi positif. Pengguna merasa sangat terstimulasi dan tertarik dengan sistem antrian layanan, menandakan bahwa aspek stimulasi dari sistem antrian layanan sangat memuaskan.

6) *Novelty* (Kebaruan)

Nilai rata-rata 0.000 berada dalam rentang -0,8 hingga 0,8, menunjukkan evaluasi normal. Kebaruan sistem antrian layanan dinilai netral dan meskipun tidak menunjukkan penilaian negatif, ada potensi untuk meningkatkan aspek kebaruan.

b. *Benchmark*

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.



Sumber: Hasil skala UEQ

Gambar IV. 5 Skala UEQ

Gambar IV.5 menunjukkan hasil evaluasi masing-masing variabel pengukuran *user experience* dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada Sistem Antrian Layanan di Dukcapil Kabupaten Tangerang yang didapat dari 20 responden yang mengisi kuesioner. Pada diagram kolom dengan skala -2 hingga 2, nilai *attractiveness* 0.092 akan berada di antara 0 dan 1. Ini menunjukkan bahwa daya Tarik sistem dinilai cukup positif oleh pengguna. Kolom untuk "*Attractiveness*" akan muncul di area positif, tetapi tidak mencapai nilai

tertinggi, menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem ini menarik, tetapi ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut.

Nilai *perspicuity* 0.025 berada di atas 0 dan mendekati 1 dalam skala -2 hingga 2. Ini berarti bahwa kejelasan sistem juga dinilai positif. Kolom untuk "*Perspicuity*" akan terlihat lebih tinggi di area positif, menandakan bahwa pengguna merasa sistem ini cukup jelas dan mudah dipahami.

Nilai *efficiency* 0 berada di 0 tetapi lebih dekat ke tengah skala positif, tidak mencapai setengah dari rentang maksimal. Kolom untuk "*Efficiency*" akan menunjukkan penilaian netral yang cenderung lebih rendah di area positif. Ini menandakan bahwa meskipun efisiensi sistem cukup baik, ada ruang untuk perbaikan.

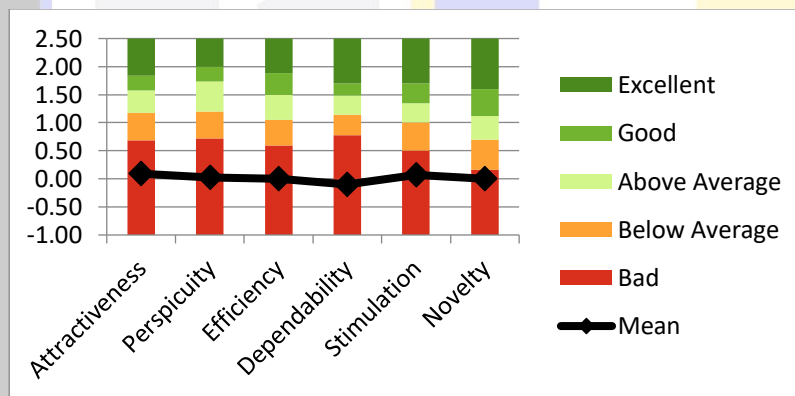
Nilai *dependability* -0.1 berada di bawah 0 tetapi sangat dekat dengan tengah skala negatif. Kolom untuk "*Dependability*" akan muncul sebagai penilaian netral dengan sedikit kecenderungan positif. Ini menunjukkan bahwa ketepatan sistem dianggap memadai, tetapi tidak terlalu menonjol.

Nilai *stimulation* 0.075 berada di antara 0 dan 2, mendekati nilai maksimum pada skala -2 hingga 2. Kolom untuk "*Stimulation*" akan menunjukkan evaluasi yang sangat positif, menonjol di area positif. Ini menunjukkan bahwa aspek stimulasi dari sistem sangat memuaskan pengguna.

Nilai *novelty* 0 berada di 0 tetapi dekat dengan tengah skala positif. Kolom untuk "*Novelty*" akan menunjukkan penilaian netral dengan sedikit kecenderungan positif. Ini menunjukkan bahwa kebaruan sistem dinilai cukup baik, tetapi ada potensi untuk meningkatkan aspek kebaruan lebih lanjut.

Pada diagram kolom dengan skala -2 hingga 2, sebagian besar faktor *UX* untuk sistem akan muncul di area positif, dengan "*Stimulation*" mendapatkan penilaian tertinggi dan faktor lain seperti "*Attractiveness*," "*Perspicuity*," "*Efficiency*," dan "*Dependability*" menunjukkan penilaian positif dengan ruang untuk perbaikan. "*Novelty*" juga menunjukkan penilaian netral dengan sedikit kecenderungan positif. Diagram ini memberikan gambaran visual yang jelas tentang bagaimana berbagai aspek *UX* dari sistem dinilai oleh responden.

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*.



Sumber: Hasil Benchmark UEQ

Gambar IV. 6 Hasil Benchmark

Berdasarkan gambar IV.6 dapat diketahui bahwa *stimulation* memperoleh nilai **0.075**, yang berada di *below average* (di bawah rata-rata). *Novelty* memperoleh nilai **0**, yang berada di *below average* (di bawah rata-rata) ini menunjukkan bahwa respons terhadap aspek kebaruan dari sistem dianggap

kurang memuaskan. Aspek *attractiveness* dan *perspicuity* memiliki nilai yang berada di level tertinggi. ini menunjukkan bahwa meskipun aspek-aspek ini masih berada di area positif, nilainya tidak cukup tinggi untuk dianggap sebagai *above average* (di atas rata-rata) jika dibandingkan dengan produk lain. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam aspek-aspek tersebut agar lebih kompetitif.

c. Perbandingan Tolak Ukur

Tabel IV. 12 Perbandingan Tolak Ukur

Scale	Mean	Comparisson 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

Berdasarkan data pada Tabel IV.12, berikut adalah penjelasan tentang setiap skala dengan *mean*, perbandingan dengan tolok ukur, dan interpretasinya:

- Attractiveness* dalam rentang 25% hasil terburuk. Ini menunjukkan bahwa tingkat daya tarik dari elemen yang dinilai jauh di bawah rata-rata. Dalam konteks ini, mungkin ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aspek daya tarik agar lebih sesuai dengan harapan dan standar pengguna.
- Perspicuity* dalam rentang 25% hasil terburuk. Skor ini menunjukkan bahwa kejelasan atau kemudahan pemahaman dari elemen yang dinilai

juga berada dalam kategori terburuk. Ini mungkin menunjukkan bahwa informasi atau instruksi yang diberikan kurang jelas dan perlu perbaikan untuk meningkatkan pemahaman pengguna.

c. *Efficiency* dalam rentang 25% hasil terburuk. Skor efisiensi yang sangat rendah ini mengindikasikan bahwa sistem atau proses yang dinilai sangat tidak efisien dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Hal ini memerlukan tindakan untuk mengoptimalkan proses agar lebih efisien.

d. *Dependability* dalam rentang 25% hasil terburuk. Skor ini menunjukkan ketepatan yang sangat rendah dari elemen yang dinilai, menunjukkan bahwa sistem atau proses tidak memenuhi harapan terkait ketepatan atau akurasi. Ini adalah area kritis yang memerlukan perhatian segera untuk perbaikan.

e. *Stimulation* dalam rentang 25% hasil lebih buruk. Nilai ini menunjukkan bahwa ada beberapa ruang untuk perbaikan dalam aspek stimulasi, meskipun tidak seburuk kategori lainnya.

f. *Novelty* dalam rentang 25%. Skor kebaruan menunjukkan bahwa ada ruang untuk meningkatkan elemen kebaruan agar lebih memenuhi standar yang diinginkan.

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.

4.3.5 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, berikut adalah kesimpulan yang lengkap dan panjang mengenai penilaian *User Experience (UX)* pada sistem antrian layanan:

- a. *Attractiveness* (Daya Tarik): Dengan nilai rata-rata 0.092, aspek daya tarik dari sistem berada di kategori *lower border*. Ini menunjukkan bahwa meskipun *website* ini dianggap menarik oleh pengguna, ada ruang untuk meningkatkan daya tarik visual dan estetika agar lebih menonjol.
- b. *Perspicuity* (Kejelasan): Aspek kejelasan memperoleh nilai rata-rata 0.025, yang juga termasuk dalam kategori *lower border*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem cukup jelas dalam penyampaian informasi dan navigasi, tetapi masih perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kejelasan yang lebih baik.
- c. *Efficiency* (Efisiensi): Dengan nilai rata-rata 0, aspek efisiensi menunjukkan bahwa sistem berada pada *lower border*. Ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem ini cukup efisien dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas, ada kesempatan untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas proses.
- d. *Dependability* (Keandalan): Nilai rata-rata -0.1 untuk aspek keandalan menunjukkan performa yang berada di *lower border*. Ini berarti bahwa pengguna merasa sistem kurang andal, tetapi ada peluang untuk meningkatkan stabilitas dan konsistensi sistem.
- e. *Stimulation* (Stimulasi): Aspek stimulasi memperoleh nilai 0.075, yang berada dalam kategori *above average*. 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.

- f. *Novelty* (Kebaruan): Dengan nilai rata-rata 0 aspek kebaruan berada pada kategori *below average*. Ini menunjukkan bahwa sistem tidak menawarkan cukup fitur atau inovasi baru dan ada kebutuhan untuk memperkenalkan elemen-elemen baru yang dapat meningkatkan daya tarik.

- g. 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.

- h. 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.

- i. 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.

Dengan mengikuti rekomendasi ini, diharapkan sistem antrian dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan lebih memanfaatkan kekuatan yang

dimilikinya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja *UX* secara keseluruhan.

4.4. Rekomendasi

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