

## **Analisis Pengalaman Pengguna Melalui User Experience Questioner (UEQ) Terhadap Website Sistem Antrian Di Dukcapil Kabupaten Tangerang**

**Ahmad Muharrom<sup>1)</sup>, Sulistianto Surtriso Wanda<sup>2)\*</sup>**

<sup>1)2)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri  
Correspondence author: [Sulistianto.sow@nusamandiri.ac.id](mailto:Sulistianto.sow@nusamandiri.ac.id), Jakarta, Indonesia

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

**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*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat saat ini telah mendorong berbagai sektor untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Baik sektor industri, Kesehatan, Pendidikan dan juga pemerintahan. Teknologi informasi tidak hanya mendukung proses penyampaian informasi, namun juga berbagai aspek lainnya, seperti layanan antrian online, layanan Kesehatan online serta perbankan. 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 saat ini menggunakan layanan berbasis sistem informasi dengan tujuan utama menyediakan sistem informasi yang bisa membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, Dukcapil Kabupaten Tangerang masih menghadapi kendala dalam penerapan layanan antrian kepada masyarakat. Kualitas layanan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam program-program yang di jalankan oleh pemerintah.

Namun, 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 di gunakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna 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, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas layanan publik yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan**

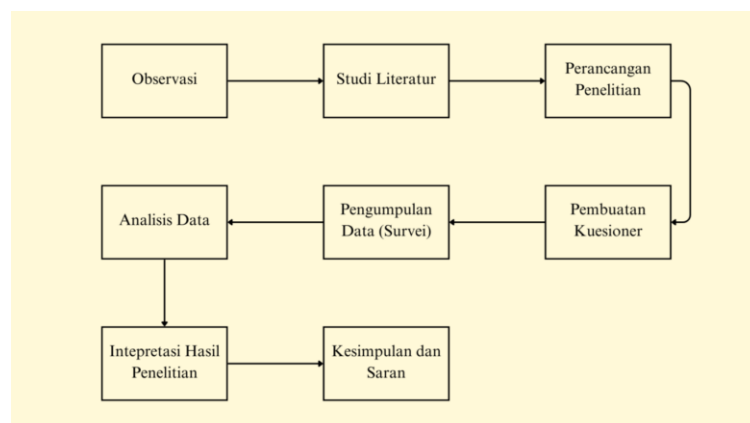
Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara rinci dan akurat. Desain deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kualitas pengalaman pengguna terhadap sistem 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.

## B. Prosedur

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



Gambar 1 Alur Penelitian

### C. 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.

### D. 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.

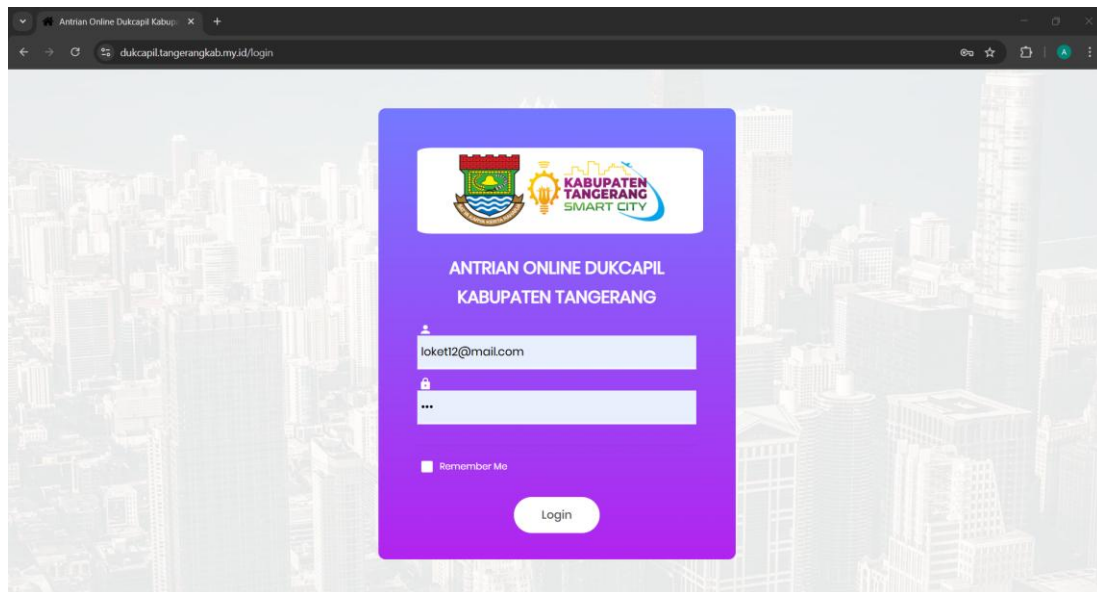
Skala Likert 1–7 digunakan untuk mengukur sejauh mana seseorang setuju atau tidak setuju terhadap suatu pernyataan. Setiap angka mewakili tingkat intensitas tertentu. Pada nilai 1, responden menyatakan sangat tidak setuju, yang berarti mereka benar-benar tidak sependapat atau merasa sangat negatif terhadap 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 2 Halaman Login Sistem

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

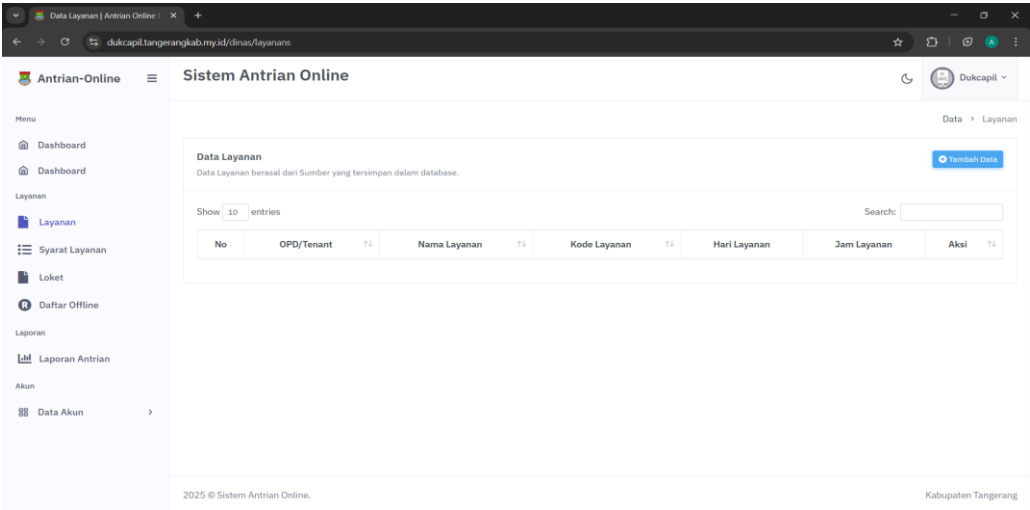
## b) Halaman Dashboard



Gambar 3 Halaman Dashboard

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

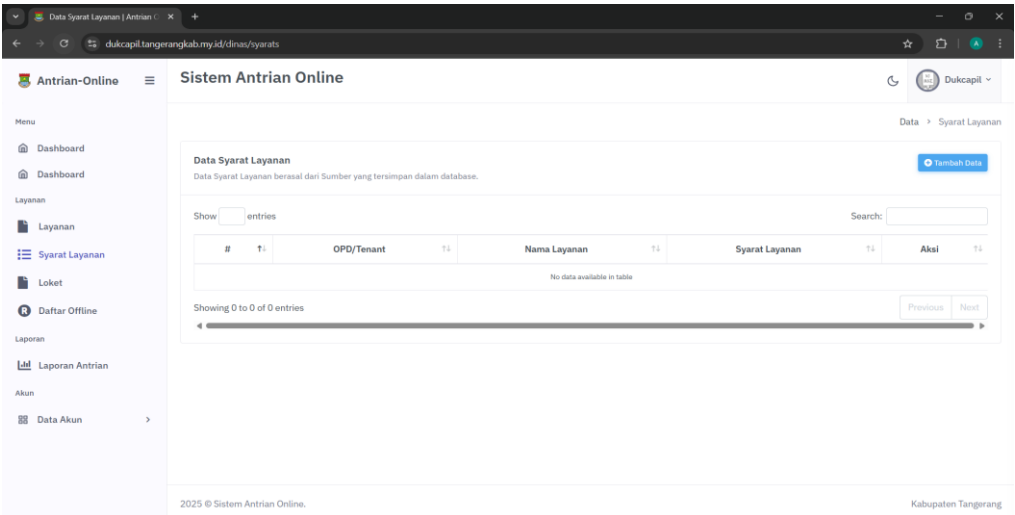
c) Data Layanan



Gambar 4 Data Layanan

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

d) Syarat Layanan



Gambar 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

Uihat Laporan

Print Table in New Tab

Keterangan :  
Daftar Online  
Daftar Offline

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

Gambar 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

Data Akun Pengguna  
Data Akun Pengguna berasal dari Sumber yang tersimpan dalam database.

Tambah Data

Show 10 entries

Search:

| # | Foto     | Nama                    | Email             | Layanan | Level      | Aksi |
|---|----------|-------------------------|-------------------|---------|------------|------|
| 1 | NO IMAGE | Operator Layanan IKD 12 | loket12@mail.com  | IKD     | User Loket | Aksi |
| 2 | NO IMAGE | Dukcapil                | dukcapil@mail.com | IKD     | Admin MPP  | Aksi |

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

2025 © Sistem Antrian Online. Kabupaten Tangerang

Gambar 7 Data Pengguna

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

### E. Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian "Analisis kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Antrian 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 Antrean 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 disebarluaskan 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 disebarluaskan 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.

F. **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.

**G. 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.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. 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 1 Jumlah Data Kuisisioner

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

**B. 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.

### C. 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*, *Perspiciuity*, *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.

## **SIMPULAN**

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.

## **REFERENSI**

- 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.
- 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.
- 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.
- Faizin, Imam. 2021. “Evaluasi Program Tahfidzul Qur’an Dengan Model CIPP.” *Jurnal Al-Miskawaih: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2(2):99–118.
- 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.
- Gross dan Haris, (2016), *Fundamentals of Queueing Theory*, John Willey and Sons, Hoboken.
- 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.
- Iqbal, (2018), *Metode Penerapan Analisis Sistem Antrean*, Salemba Empat, Jakarta.
- 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.
- 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.
- Maidiana, Maidiana. 2021. “Penelitian Survey.” *ALACRITY: Journal of Education* 1(2):20–29. doi: 10.52121/alacrity.v1i2.23.
- 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.
- Mayasari, Mayasari. 2021. “Laporan Dan Evaluasi Penelitian.” *ALACRITY: Journal of Education* 1(2):30–38. doi: 10.52121/alacrity.v1i2.24.
- 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.
- Patmawati dan Rahmayani. 2021. “Bina Generasi Jurnal Kesehatan | 1.” *Determinan Pernikahan Usia Muda Di Kabupaten Polewali Mandar* 1(1):1–13.
- 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.
- Santoso, Iman. 2020. “Jurnal Teknologi Pelita Bangsa Iman Santoso Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik.” 12(1).
- 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.
- Susanti, Rini. 2019. “Sampling Dalam Penelitian Pendidikan.” *Jurnal Teknodik* (16):187–208. doi: 10.32550/teknodik.v0i0.543.
- 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.
- Sidik, Abdurrahman. "Teori, Strategi, dan Evaluasi Merancang *Website* dalam Perspektif Desain." (2019).
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.
- Dana P. Turner MSPH, P. (2020). Sampling Methods in Research Design. Headache: The Journal of Head and Face Pain, 8-12.
- Dr. Prof. Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Studi Kasus (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, & Kombinasi (M. P. Dr. Rina Fadilah, Ed.; CV LFABETA, Vol. 1). CV ALFABETA.
- Thomas, (2016), Dasar Teori Antrean untuk Kehidupan Nyata, Andi, Yogyakarta.
- 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.
- Kusumo, R. H. P., Beni Suranto, S. T., & Eng, M. S. (2023). Evaluasi User Experience.



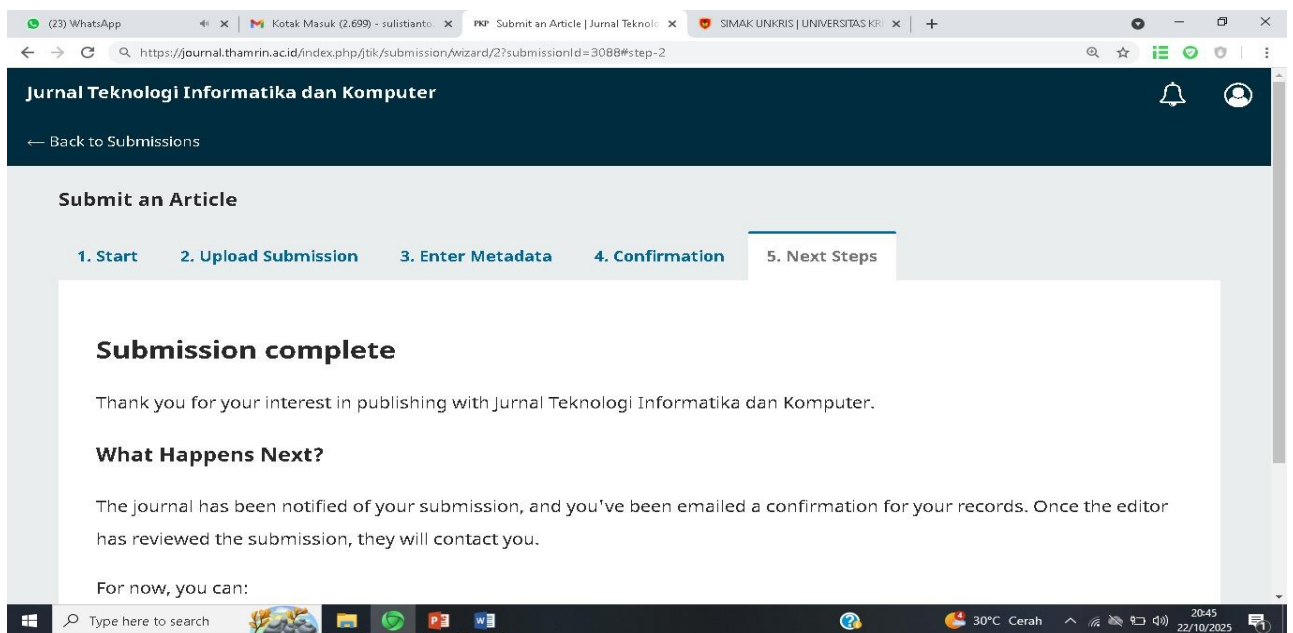
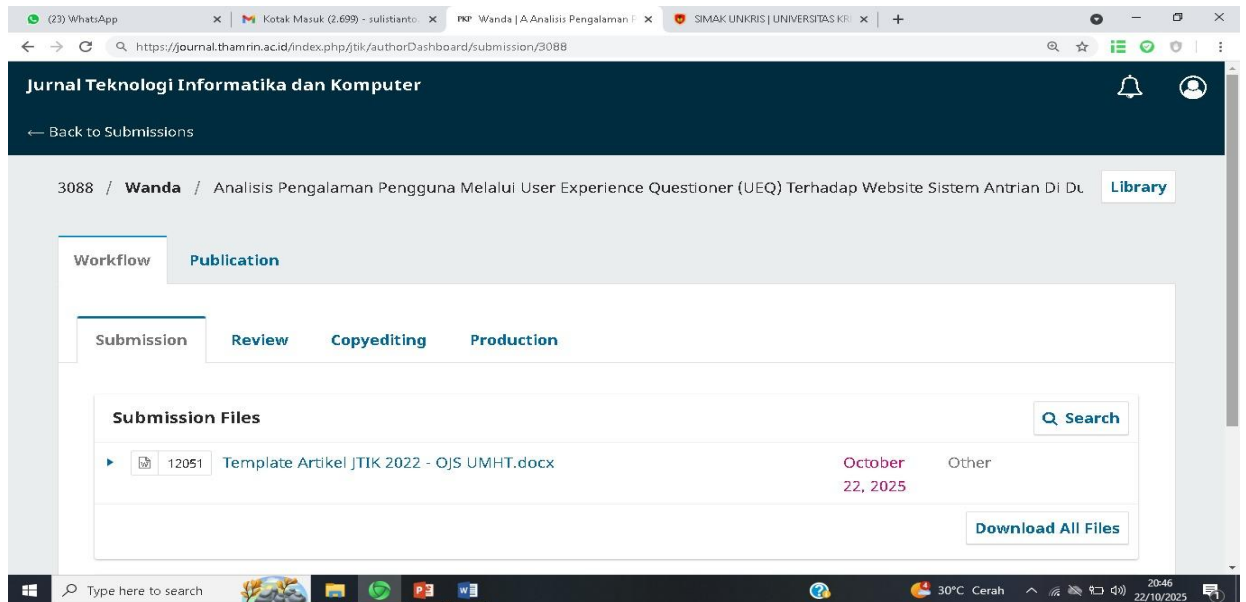
Dana P. Turner MSPH, PhD. 2020. "Sampling Methods in Research Design." *The Journal of Head and Face Pain*, 60(1), 8-12.

Fauzi, Ananta, & Fanani [28], dengan judul "*Evaluasi User Experience pada Website QRIS.id dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*."

oleh Lasawali, Irawan, Mayasari, & Nugraha [29], dengan judul "*User Experience Analysis with User Experience Questionnaire (UEQ) in Academic Information Systems*"

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*"

# LAMPIRAN SUBMIT / PUBLISH ARTIKEL ILMIAH



<https://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/authorDashboard/submission/3088>