



**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI WEBSITE
TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

SKRIPSI

**INTAN BAIDURI
201410024**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2024**



**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI WEBSITE
TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

**INTAN BAIDURI
201410024**

Skripsi ini di ajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI WEBSITE TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

INTAN BAIDURI

201410024

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

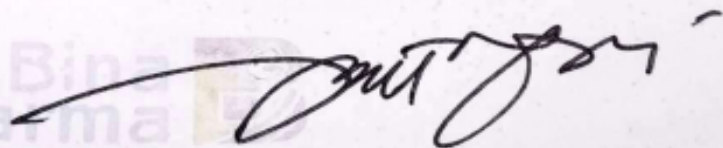
Pembimbing

**Palembang, 19 Februari 2025
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

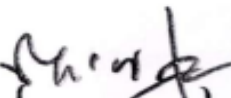
Skripsi Berjudul "ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI WEBSITE TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)" Oleh "Intan Baiduri", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 19 Februari 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.


(.....)

2. Anggota : Susan Dian Purnamasari, M.Kom


(.....)

3. Anggota : Mohamad Farozi, M.Kom.


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Baiduri

NIM : 201410024

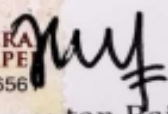
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 19 - Februari 2025
Saya membuat pernyataan,




Intan Baiduri
NIM : 201410024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan “
(Q.S Al- Insyirah : 5)**

“Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang paling penting Karena Allah telah mempersiapkan Hal Baik dibalik kata proses yang kamu anggap Rumit”

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar pesembahan, Bismillahirrahmanirahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terima kasih kepada Kedua orang tua saya tercinta Bapak Sait dan Ibu Rusniati yang selalu mendoakan anaknya.

Diri saya sendiri, Intan Baiduri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Terima kasih kepada Dosen Pembimbing saya ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom. Ph.D ,yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kepada salah satu Nim: 201410040 yang selalu menjadi partner saya dalam penelitian , terima kasih atas segalanya.

ABSTRACT

Advancements in information technology encourage public institutions to implement digital transformation to improve service quality. As part of modernization efforts, the South Sumatra Provincial Education Office has developed a web-based information system. However, the effectiveness of this website is not only determined by its available features but also by the user experience it provides. The digital service transformation website is used by staff working in senior high schools (SMA), vocational schools (SMK), and special schools (SLB) in South Sumatra Province, including for submitting rank promotions without the need to visit the Education Office in person. This study employs the User Experience Questionnaire (UEQ) method, an evaluation approach for measuring user experience using a questionnaire. UEQ provides a systematic approach to assessing user experience based on various variables, such as Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. UEQ analysis offers in-depth insights into user interaction with the digital service transformation application and aspects of user experience that can be improved. Based on the six UEQ assessment scales, this study found that Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty all received a "Bad" rating. These findings indicate that the digital service transformation application has a suboptimal benchmark. Overall, the User Experience (UX) analysis results suggest that users are dissatisfied with the application.

Kata kunci: *User Experience Questionnaire (UEQ), Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty*

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi mendorong lembaga publik untuk menerapkan transformasi digital demi meningkatkan mutu layanan. Sebagai bagian dari upaya modernisasi, Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan telah mengembangkan sistem informasi berbasis website. Namun, efektivitas website Tidak hanya ditentukan oleh fitur yang tersedia, tetapi juga oleh pengalaman pengguna. Website transformasi layanan digital merupakan website yang digunakan staf yang bekerja di SMA, SMK, dan SLB Provinsi Sumatera Selatan salah satunya untuk mengajukan kenaikan pangkat sehingga tidak perlu datang langsung ke Dinas Pendidikan. Penelitian ini menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah metode evaluasi untuk mengukur user experience dengan menggunakan kuesioner. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) menyediakan pendekatan sistematis dalam mengukur pengalaman pengguna berdasarkan berbagai variabel, seperti *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*. Analisis UEQ memberikan pemahaman mendalam mengenai interaksi pengguna dengan aplikasi transformasi layanan digital serta aspek-aspek pengalaman pengguna yang dapat ditingkatkan. Dari enam skala penilaian UEQ, penelitian ini menemukan bahwa enam skala *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty* memperoleh hasil "Bad." Hasil temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi transformasi layanan digital memiliki tolok ukur yang kurang maksimal. Secara keseluruhan, analisis *User Experience* (UX) mengindikasikan bahwa pengguna merasa kurang puas saat menggunakan aplikasi tersebut.

Kata kunci: *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul... “Analisis Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Website Transformasi Digital Layanan Di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)” Dalam penyusunan laporan penelitian ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.kom., MMSI., MKM., selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi
3. Bapak Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan laporan penelitian
5. Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

Akhir dari laporan ini penelitian menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu saran dan tanggapan dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Analisis	5
2.2. Transformasi Layanan Digital.....	5
2.3. UEQ (User Experience Questionnaire).....	5
2.4. Populasi	7
2.5. Sampel	8

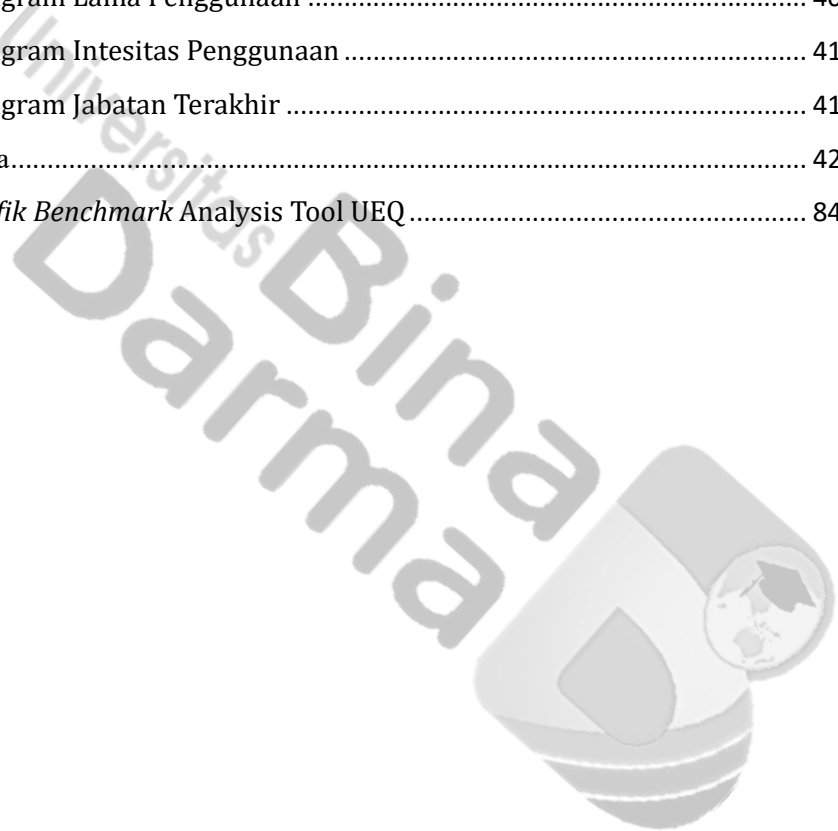
2.6.	Teknik Skala Likert.....	9
2.7.	Rumus Slovin.....	10
2.8.	Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		13
3.1.	Metode Penelitian	13
3.1.1.	Metode Pengumpulan Data	13
3.1.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	14
3.2.	Metode Analisis Data	15
3.3.	Uji Validitas.....	18
3.4.	Uji Reliabilitas	18
3.5.	Penyusunan Quesioner	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	26
4.2.	Gambaran umum Responden	30
4.3.	Hasil Analisis Demografis	40
4.3.1.	Lama Penggunaan	40
4.3.2.	Intensitas Penggunaan	40
4.3.3.	Jabatan Terakhir	41
4.3.4	Usia	42
4.4.	Uji Validitas.....	42
4.5.	Uji Reliabilitas	48
4.6.	Pengolahan data UEQ <i>User Experience Quistionnaire</i>	52
4.7	. Benchmark.....	84
BAB V PENUTUP		86
5.1.	Kesimpulan	86

5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Asumsi struktur skala UEQ (Schrepp, Hinderks, & Thomaschewski, 2017)	7
Gambar 4. 1. Diagram Lama Penggunaan	40
Gambar 4. 2. Diagram Intesitas Penggunaan	41
Gambar 4. 3. Diagram Jabatan Terakhir	41
Gambar 4. 4. Usia.....	42
Gambar 4. 5 <i>Grafik Benchmark Analysis Tool UEQ</i>	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Skala Likert.....	10
Tabel 3. 1. Kategori Pada UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	16
Tabel 3. 2. Indikator Penelitian	17
Tabel 3. 3. Penyusunan Quesioner.....	19
Tabel 4. 1. .Nama Sekolah dan Jumlah Responden.....	26
Tabel 4. 2. Hasil Jawaban Responden dengan aspek Attractiveness (daya Tarik), Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>), Efisiensi (<i>Efficiency</i>), Ketepatan (<i>Dependa bil ity</i>), Stimulasi (<i>Stimulati on</i>) dan Kebaruan (<i>Novelty</i>)	31
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden dengan Faktor Attractiveness (daya Tarik)	34
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden dengan Faktor Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)	35
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden dengan Faktor Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	36
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden dengan Faktor Ketepatan (<i>Dependability</i>).....	37
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden dengan Faktor Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	38
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Responden dengan Faktor Kebaruan (<i>Novelty</i>)	39
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Daya Tarik (<i>Attractive ness</i>)	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>).....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	45
Tabel 4. 12 Ketepatan (<i>Dependa bil ity</i>).....	46
Tabel 4. 13 Stimulasi (<i>Stimulati on</i>).....	47
Tabel 4. 14 Kebaruan (<i>Novelty</i>).....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Daya Tarik (<i>Attractive ness</i>)	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)	49
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Efisiensi (<i>Efficiency</i>).....	50
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan (<i>Dependa bil ity</i>)	50

Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Stimulasi (Stimulati on)	51
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Kebaruan (Novelty)	51
Tabel 4. 21 Semua Variabel Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 22. Skor Attractive (Daya Tarik) Pengolahan Data Analysis Tools UEQ	53
Tabel 4. 23. Skor Perspicuity (Kejelasan)Pengolahan Data Analysis Tools UEQ	58
Tabel 4. 24. Skor Efficiency (Efisiensi) Pengolahan Data Analysis Tools UEQ	63
Tabel 4. 25. Skor Dependability (Ketepatan) Pengolahan Data Analysis Tools UEQ.....	68
Tabel 4. 26. Skor Stimulation (Stimulasi) Pengolahan Data Analysis Tools UEQ.....	73
Tabel 4. 27. Skor Novelty (Kebaruan)Pengolahan Data Analysis Tools UEQ.	78
Tabel 4. 28. UEQ Scales.....	83
Tabel 4. 29. Benchmark Analysis Tool UEQ	84