

TUGAS AKHIR

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA PENGEMBANGAN FITUR
LAYANAN *ONLINE WEBSITE* SIP DISPENDUKCAPIL JEMBER**



NURULIA AINUR ROHMAH

2210651051

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

TUGAS AKHIR

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA PENGEMBANGAN FITUR LAYANAN *ONLINE WEBSITE* SIP DISPENDUKCAPIL JEMBER

Disusun untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Kelulusan Guna Meraih Gelar
Sarjana Komputer Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember



NURULIA AINUR ROHMAH

2210651051

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA PENGEMBANGAN FITUR LAYANAN *ONLINE WEBSITE* SIP DISPENDUKCAPIL JEMBER

Oleh:

Nuruliah Ainur Rohmah

2210651051

Telah disetujui bahwa Laporan Tugas Akhir ini untuk diajukan pada sidang
Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar
Sarjana Komputer (S.Kom)
di Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

Pembimbing 1



Henny Wahyu S., S.Kom, M.Kom
NIDN. 0718088309

Pembimbing 2



Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd
NIDN. 0718128901

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA PENGEMBANGAN FITUR LAYANAN *ONLINE WEBSITE* SIP DISPENDUKCAPIL JEMBER

Oleh:

Nuruliah Ainur Rohmah

2210651051

Telah mempertanggung jawabkan laporan Tugas Akhir pada sidang Tugas Akhir
Tanggal 09 Juli 2026 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar
Sarjana Komputer (S.Kom) di Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

**Dosen Penguji:
Dosen Penguji I**



Nur Qodariyah F. S.T., M.Kom
NIDN. 0727097501

**Dosen Pembimbing:
Pembimbing I**



Henny Wahyu S. S.Kom, M.Kom
NIDN. 0718088309

**Dosen Penguji:
Dosen Penguji II**



Qurrota A'yun, M.Pd
NIDN. 0703069002

**Dosen Pembimbing:
Pembimbing II**



Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd
NIDN. 0718128901

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik**



Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM
NIDN. 0010067301

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik
Informatika**



Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0629018601

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang menyatakan di bawah ini:

Nama : Nurulia Ainur Rohmah

NIM : 2210651051

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Tugas Akhir :EVALUASI USER EXPERIENCE PADA
PENGEMBANGAN FITUR LAYANAN ONLINE
WEBSITE SIP DISPENDUKCAPIL JEMBER

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya susun merupakan hasil pemikiran, penelitian, analisis, dan penyusunan saya sendiri. Seluruh sumber informasi yang digunakan atau dikutip telah dicantumkan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Saya menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, saya memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) hanya sebatas untuk:

1. Membantu penyusunan tata bahasa, parafrasa, dan penyempurnaan redaksi penulisan.
2. Memberikan inspirasi awal, penjelasan konsep, atau kerangka berpikir yang selanjutnya saya kembangkan dan analisis secara mandiri.
3. Membantu melakukan pengecekan konsistensi format, ejaan, tata tulis, dan struktur penulisan.

Saya menegaskan bahwa seluruh analisis, pembahasan, hasil penelitian, dan kesimpulan merupakan hasil pemikiran serta tanggung jawab saya sepenuhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima segala konsekuensi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember,

pernyataan,



Nurulia Ainur Rohmah
2210651051

MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. *Al-Insyirah*: 5–6)

“The key was inside of me all along

I'm listening to my heart, let it guide me”

(*Levanter*-Stray Kids)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA PENGEMBANGAN FITUR LAYANAN *ONLINE WEBSITE* SIP DISPENDUKCAPIL JEMBER”. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember.

Pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat kontribusi, dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
2. Orang tua penulis Umi Lilik Handayani, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta pengorbanan tanpa henti. Meskipun menjadi orang tua tunggal dan tidak selalu dapat kebersamaan penulis setiap waktu, beliau telah berhasil mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh ketulusan dari kejauhan. Di setiap masa sulit, ketika penulis merasa lelah dan berada di titik terendah, beliau selalu hadir memberikan semangat, pengertian, serta keyakinan agar penulis tetap kuat menjalani setiap proses. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan umur yang panjang kepada beliau, sehingga penulis diberikan kesempatan untuk membahagiakan beliau atas setiap jerih payah dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini.
3. Kepada almarhumah nenek tercinta, Saro'ah, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis sejak kecil hingga tumbuh dewasa. Terima kasih telah menjaga, mendidik, serta mengajarkan begitu banyak nilai kehidupan yang tidak penulis dapatkan di luar rumah. Terima kasih telah menjadi tempat penulis bercerita dan

mendengarkan setiap keluh kesah ketika penulis berada di titik terendah. Meski kini kita terpisah oleh dunia dan akhirat, penulis berharap Allah SWT mempertemukan kita kembali di surga-Nya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, ampunan, dan menempatkan beliau di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.

4. Saudari penulis, Zahira Faiqotul Nazhiifah, yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir.
5. Bude penulis Nur Bariyah dan Siti Asiyah, yang dengan penuh perhatian membantu menyiapkan berbagai keperluan penulis selama proses kuliah hingga penyusunan tugas akhir sehingga penulis dapat lebih fokus dalam menyelesaikan penelitian.
6. Bapak Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember
7. Ibu Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember
8. Bapak Henny Wahyu Sulisty, S.Kom., M.Kom. dan Ibu Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta ilmu dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan.
10. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
11. Sahabat penulis, Desty Dwi Pratika, Difara Maulina, Hensel Revy Vandela dan Nabila Rizqi Salwa Purwadi yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, serta menemani penulis dalam berbagai proses selama penyusunan tugas akhir.
12. Keluarga Beswan Djarum Beasiswa Plus, yang telah memberikan pengalaman, pembelajaran, motivasi, serta lingkungan yang positif

sehingga menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

13. Kakak-kakak Relawan TIK Jember, yang telah memberikan saran, masukan, motivasi, serta dukungan selama proses penelitian dan penyusunan tugas akhir.
14. Seluruh rekan seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi, dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
15. Terakhir, kepada diri penulis sendiri, Nurulia Ainur Rohmah, terima kasih telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Setiap proses yang dilalui menjadi pengalaman berharga untuk terus belajar, berkembang, dan menjadi pribadi yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang user experience, pengembangan sistem informasi, dan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Jember, 09 Juli 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA PENGEMBANGAN FITUR LAYANAN *ONLINE WEBSITE* SIP DISPENDUKCAPIL JEMBER” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw. yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, dosen penguji, seluruh dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan masukan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang *user experience*, sistem informasi, atau pengembangan layanan digital.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Website	6
2.1.1 Website Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember	6
2.2 User experience	8
2.3 User Experience Questionnaire	9
2.3.1 Slovin	11
2.4 Peran Evaluasi User experience dalam Pengembangan Sistem	12
2.5 Rekayasa Perangkat Lunak	13
2.6 Software Development Life Cycle	13
2.7 Model Waterfall	14
2.8 Penelitian Terdahulu	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18

3.2	Lokasi Penelitian.....	18
3.3	Teknik Pengumpulan Data	18
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.5	Instrumen Penelitian.....	20
3.6	Teknik Analisis Data	20
3.7	Tahapan Penelitian Berdasarkan SDLC <i>Waterfall</i>	21
3.8	Diagram Alur Penelitian.....	22
3.9	Tahapan Pengolahan Data <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	23
3.9.1	Konversi Data <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	23
3.9.2	Perhitungan Nilai Rata-rata <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) 24	
3.9.3	Interpretasi Hasil <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	25
3.10	Indikator Penelitian	26
BAB 4		27
HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Gambaran Umum SIP Dispendukcapil Jember.....	27
4.2	Pengumpulan Data Penelitian	27
4.3	Hasil Evaluasi <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) Awal	27
4.4	Analisis Kebutuhan Sistem	29
4.5	Perancangan dan Pengembangan Sistem	31
4.5.1	<i>Requirement System</i>	31
4.5.2	<i>Analysis System</i>	31
4.5.3	<i>Design System</i>	32
4.5.4	<i>Implementation System</i>	32
4.5.5	<i>Testing System</i>	33
4.5.6	<i>Maintenance System</i>	35
4.6	Hasil Implementasi Sistem.....	35
4.6.1	Tampilan Halaman <i>Login</i>	35
4.6.2	Tampilan <i>Dashboard</i>	36
4.6.3	Tampilan Formulir Permohonan	37
4.6.4	Tampilan Halaman Permohonan	38
4.6.5	Fitur Berikan Ulasan	39
4.6.6	Fitur Berkas Administrasi	40
4.6.7	Fitur Bantuan Teknis	41
4.6.8	Fitur Bantuan Layanan.....	41
4.6.9	Fitur Notifikasi	43

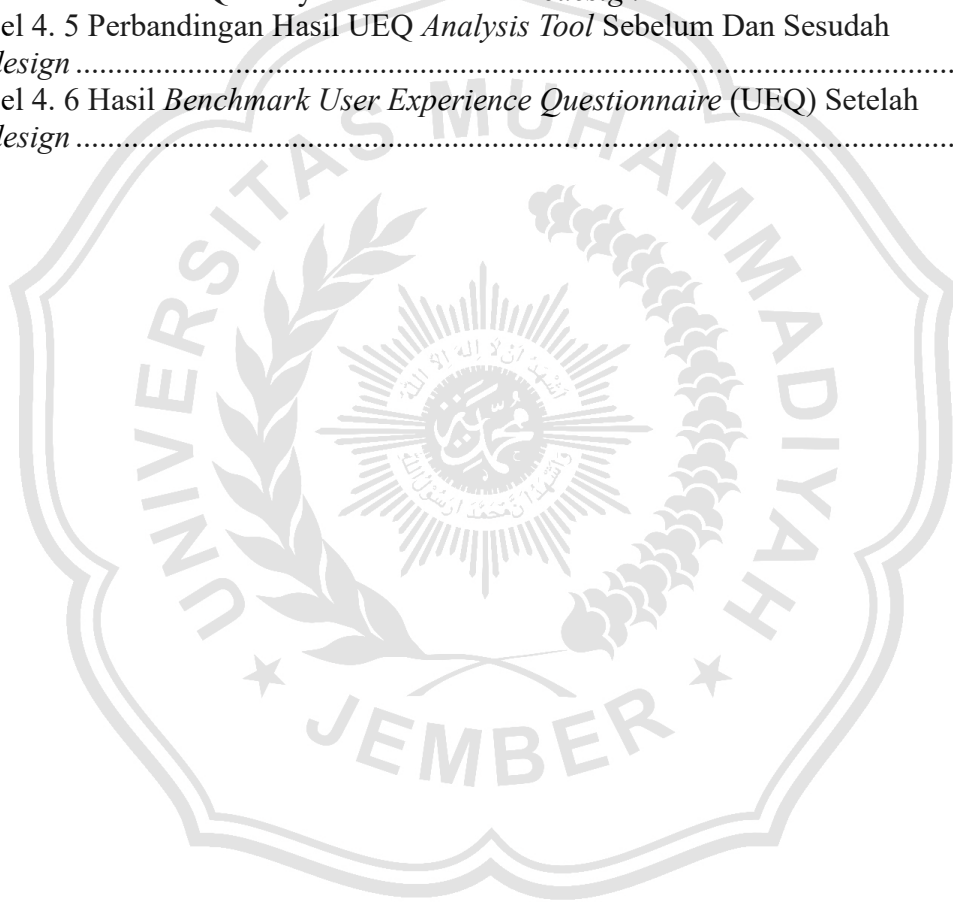
4.6.10	Fitur <i>Chatbot</i>	43
4.7	Hasil Pengujian Sistem Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) 44	
4.7.1	Pengembangan Sistem Berdasarkan Hasil <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) Awal	44
4.7.2	Hasil Evaluasi <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) Setelah <i>Redesign</i> 45	
4.7.3	Perbandingan Hasil UEQ Sebelum Dan Sesudah <i>Redesign</i>	46
4.7.4	Hasil <i>Benchmark User Experience Questionnaire</i> (UEQ) Setelah <i>Redesign</i> 47	
4.7.5	Analisis Hasil Pengujian	48
4.8	Pembahasan.....	49
BAB 5		52
KESIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Kesimpulan	52
5.1.1	Hasil Evaluasi <i>User experience Website</i> SIP Dispendukcapil Jember 52	
5.1.2	Hasil Pengembangan dan Evaluasi Setelah <i>Redesign Website</i> SIP Dispendukcapil Jember	53
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN		57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman <i>Login Website</i> SIP Dispendukcapil Jember	7
Gambar 2. 2 Halaman <i>Dashboard Website</i> SIP Dispendukcapil Jember	7
Gambar 2. 3 Model lima elemen <i>user experience</i>	9
Gambar 2. 4 Struktur Skala <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	10
Gambar 2. 5 Kuesioner 26 pertanyaan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) ...	11
Gambar 2. 6 Alur Model SDLC <i>Waterfall</i>	15
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	22
Gambar 3. 2 Alur Teknik Analisis Data	23
Gambar 4. 1 Tampilan Halaman <i>Login</i>	36
Gambar 4. 2 Tampilan <i>Dashboard</i> Setelah <i>Redesign</i> (Bagian 1).....	36
Gambar 4. 3 Tampilan <i>Dashboard</i> Setelah <i>Redesign</i> (Bagian 2).....	37
Gambar 4. 4 Tampilan Formulir Permohonan (Bagian 1)	37
Gambar 4. 5 Tampilan Formulir Permohonan (Bagian 2)	38
Gambar 4. 6 Tampilan Halaman Permohonan	39
Gambar 4. 7 Tampilan Fitur Berikan Ulasan	39
Gambar 4. 8 Tampilan Fitur Berkas Administrasi (Bagian 1).....	40
Gambar 4. 9 Tampilan Fitur Berkas Administrasi (Bagian 2).....	40
Gambar 4. 10 Tampilan Fitur Bantuan Teknis	41
Gambar 4. 11 Tampilan Fitur Bantuan Layanan	42
Gambar 4. 12 Tampilan Pesan Pembuka Otomatis Langsung di <i>WhatsApp</i>	42
Gambar 4. 13 Tampilan Fitur Notifikasi pada Sistem.....	43
Gambar 4. 14 Tampilan Fitur <i>Chatbot</i> pada Sistem.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Konversi Skala UEQ dengan Kata Positif di Sebelah Kanan	23
Tabel 3. 2 Konversi Skala UEQ dengan Kata Positif di Sebelah Kiri	23
Tabel 3. 3 Data Responden sebelum dikonversi	25
Tabel 3. 4 Data Responden setelah dikonversi.....	25
Tabel 3. 5 Indikator Variabel Penelitian Berdasarkan Dimensi UEQ	26
Tabel 4. 1 Hasil Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) UEQ Berdasarkan 100 Responden	28
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Kebutuhan Sistem	30
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Fungsional Sistem.....	34
Tabel 4. 4 Hasil UEQ Analysis Tool Setelah <i>Redesign</i>	45
Tabel 4. 5 Perbandingan Hasil UEQ <i>Analysis Tool</i> Sebelum Dan Sesudah <i>Redesign</i>	47
Tabel 4. 6 Hasil <i>Benchmark User Experience Questionnaire</i> (UEQ) Setelah <i>Redesign</i>	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Barcode Penelitian.....	57
------------------------------------	----

