

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA *WEBSITE*
LAYANAN PUBLIK KECAMATAN SUKORAMBI
MENGUNAKAN METODE UEQ**



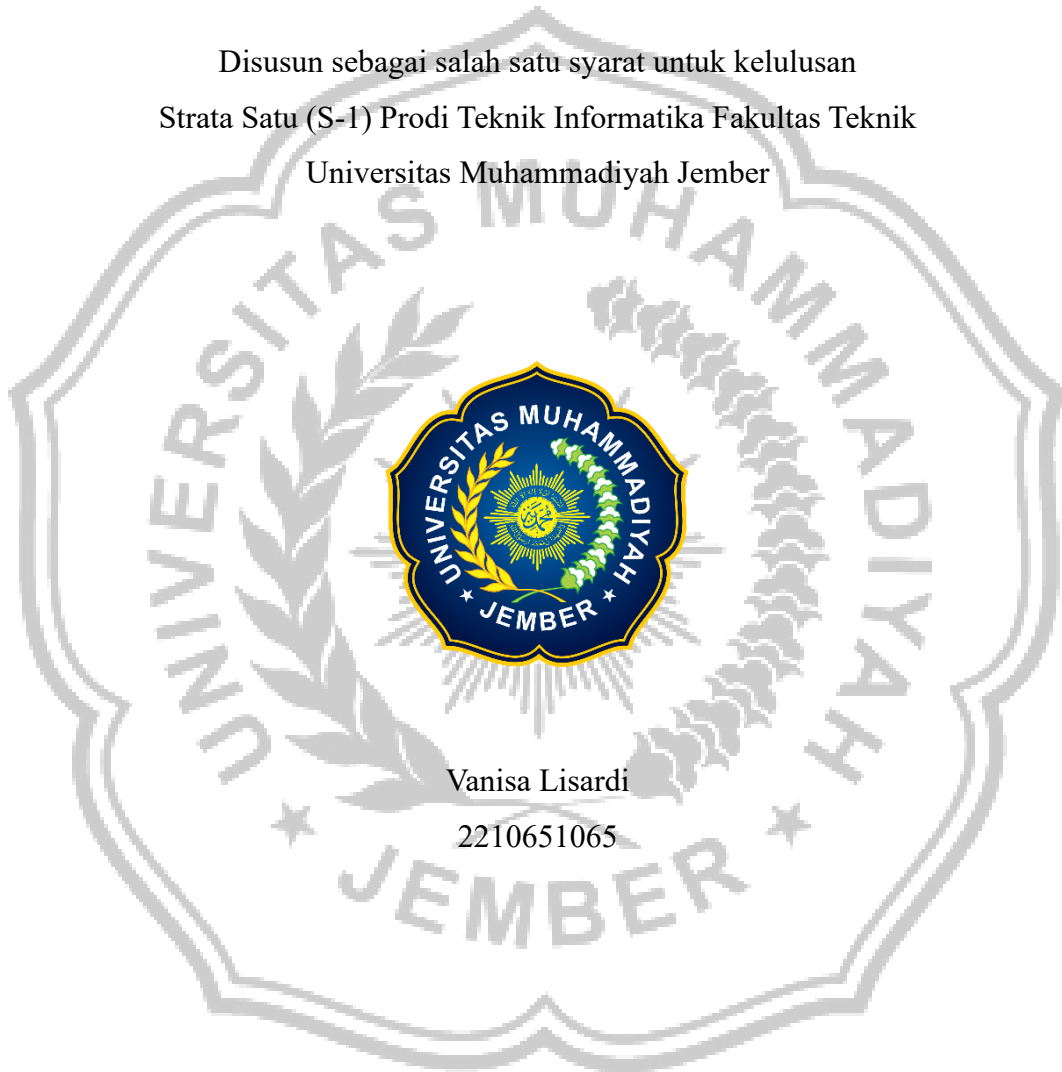
Vanisa Lisardi
2210651065

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

TUGAS AKHIR

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA *WEBSITE* LAYANAN PUBLIK KECAMATAN SUKORAMBI MENGUNAKAN METODE UEQ

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Strata Satu (S-1) Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember



Vanisa Lisardi

2210651065

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

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA *WEBSITE*
LAYANAN PUBLIK KECAMATAN SUKORAMBI
MENGUNAKAN METODE UEQ**

Oleh:

Vanisa Lisardi

2210651065

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir ini untuk diajukan pada sidang
Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar

Sarjana Komputer (S.Kom)

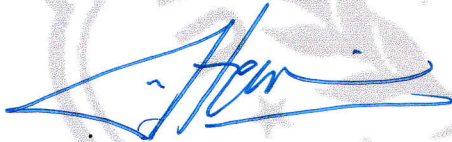
di

Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

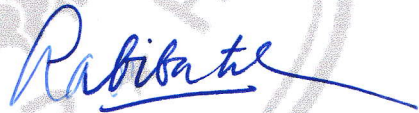
Pembimbing I

Pembimbing II



Henny Wahyu Sulistyono, M.Kom

NIDN. 0718088309



Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd

NIDN. 0718128901

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA *WEBSITE* LAYANAN PUBLIK KECAMATAN SUKORAMBI MENGUNAKAN METODE UEQ

Oleh:

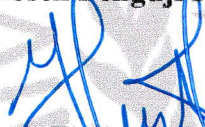
Vanisa Lisardi

2210651065

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhirnya pada Sidang Tugas Akhir pada tanggal 17 Juli 2026 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Disetujui oleh,

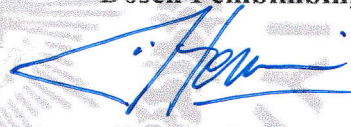
Dosen Penguji I



Nur Oodariyah Fitriyah, S.T., M.Kom.

NIDN. 0727097501

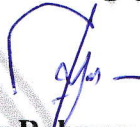
Dosen Pembimbing I



Henny Wahyu Sulistyo, M.Kom.

NIDN. 0718088309

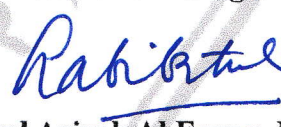
Dosen Penguji II



Miftahur Rahman, M.Kom.

NIDN. 0724039201

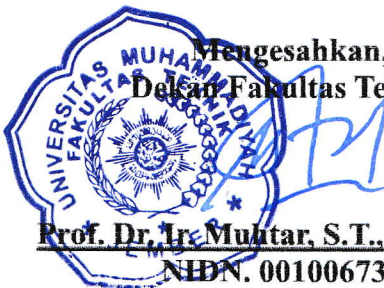
Dosen Pembimbing II



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 Yauarti, S.Kom., M.Cs.

NIDN. 0629018601

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanisa Lisardi

NIM : 2210651065

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Tugas Akhir : EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA *WEBSITE*

LAYANAN PUBLIK KECAMATAN SUKORAMBI

MENGGUNAKAN METODE UEQ

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya susun adalah murni hasil pemikiran, penelitian, dan penyusunan saya sendiri. Segala sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya orang lain, baik berupa publikasi, artikel, buku, maupun sumber lainnya, telah disebutkan dengan jelas di dalam daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Saya menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, saya memanfaatkan bantuan teknologi kecerdasan buatan (AI) seperti *ChatGPT/Grammarly/Alat AI lain* hanya sebatas untuk:

1. Membantu dalam penyusunan tata bahasa, parafrasa, atau perbaikan redaksi.
2. Memberikan inspirasi ide awal atau kerangka berpikir, yang selanjutnya saya kembangkan secara mandiri.
3. Membantu dalam pengecekan konsistensi format, ejaan, dan tata tulis.

Saya menegaskan bahwa tidak ada bagian dari karya ilmiah ini yang seluruhnya dibuat oleh AI tanpa keterlibatan pemikiran kritis saya sendiri. Tanggung jawab penuh atas isi, keaslian, dan kebenaran karya ilmiah ini ada pada diri saya.

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

Jember, 17 Juli 2026

Yang _____ aan,



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah [94]: 5–6)

"Pandai-pandai aku ingatkan diri, ada yang takkan pernah ku mengerti, karena tak pernah aku lalui yang kau lalui."

(Pamungkas)

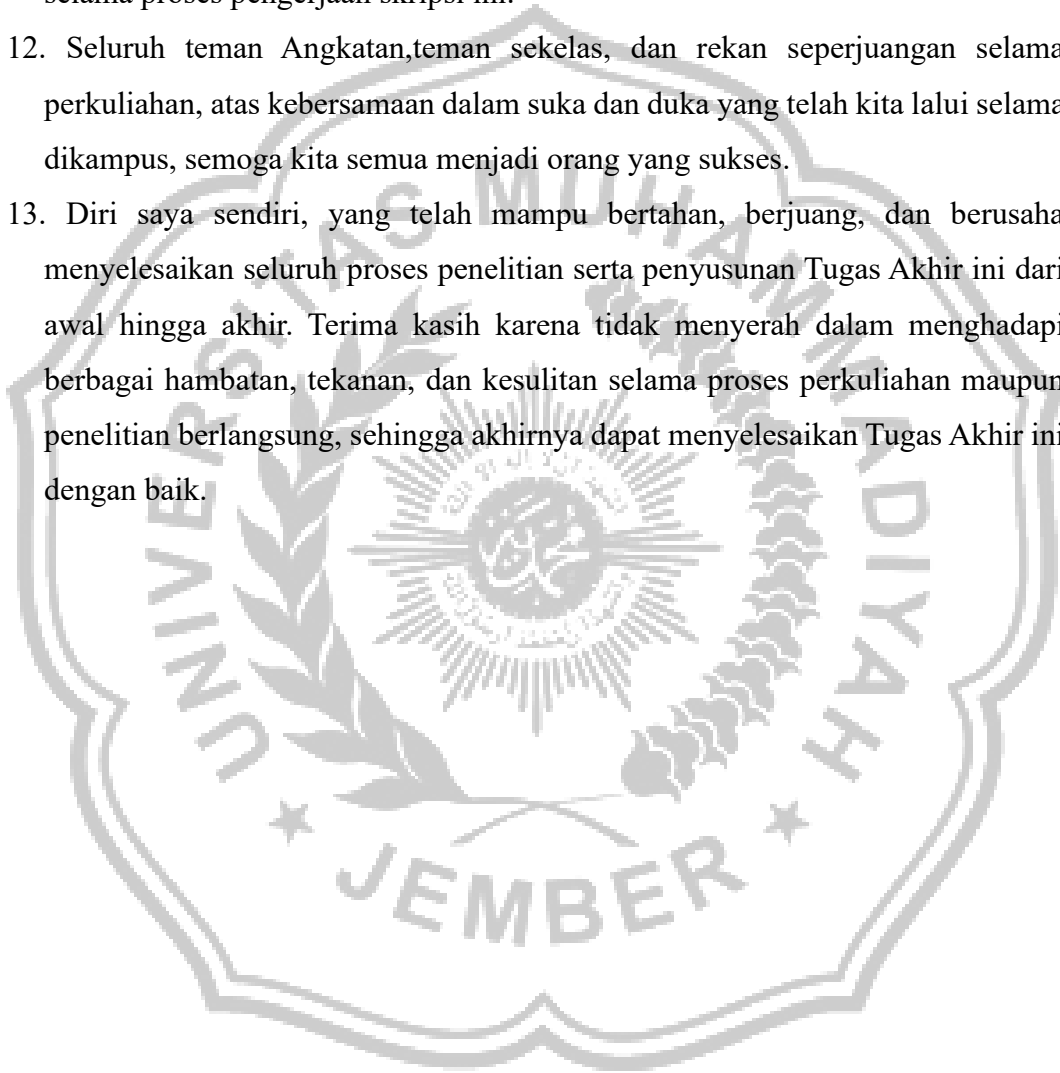


HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Evaluasi Pengalaman Pengguna Website Layanan Publik Kecamatan Sukorambi Menggunakan Metode UEQ” dengan lancar. Bersama ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM. sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs. sebagai Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Henny Wahyu Sulisty, M.Kom. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd. selaku dosen pembimbing kedua, yang telah banyak memberikan waktu, pengetahuan, dan motivasi kepada penulis selama proses bimbingan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Nur Qodariyah Fitriyah, S.T., M.Kom. selaku dosen penguji utama dan Bapak Miftahur Rahman, M.Kom. selaku dosen penguji kedua, atas saran dan kritik yang sangat membantu dalam perbaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan inspirasi selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua, Bapak Rudianto, Ibu Sumiyati dan Adik saya Denisa Rizaldi, yang selalu memberikan dukungan doa yang tiada hentinya, baik secara materi maupun nonmateri, yang selalu meningkatkan semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sampai selesai.
8. Teman-teman SMP yaitu Ajodyo Yogo Dwi Pamungkas, Amru Khoiri Rijal, Azzah Iftina Rifa, dan beberapa teman saya yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberi semangat, dukungan dan doa selama proses skripsi ini dan selalu kebersamaan saya dalam proses pengerjaan skripsi ini

10. Teman-teman les saya, Dennis Caesar Rezaldi, Fajar Rahmat, dan Rahil Mutia terimakasih selalu ada untuk saya selama proses pengerjaan skripsi ini, sudah meluangkan waktu, dan tenaga untuk menemani saya dalam proses pengerjaan skripsi.
11. Teman-teman saya yang berada di luar kampus yang selalu memberikan dukungan serta doa dan selalu memotivasi penulis untuk selalu kuat dan sabar selama proses pengerjaan skripsi ini.
12. Seluruh teman Angkatan,teman sekelas, dan rekan seperjuangan selama perkuliahan, atas kebersamaan dalam suka dan duka yang telah kita lalui selama dikampus, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.
13. Diri saya sendiri, yang telah mampu bertahan, berjuang, dan berusaha menyelesaikan seluruh proses penelitian serta penyusunan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir. Terima kasih karena tidak menyerah dalam menghadapi berbagai hambatan, tekanan, dan kesulitan selama proses perkuliahan maupun penelitian berlangsung, sehingga akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pengalaman Pengguna *Website* Layanan Publik Kecamatan Sukorambi Menggunakan Metode UEQ” dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna terhadap *website* layanan publik Kecamatan Sukorambi menggunakan instrumen *User Experience Questionnaire* (UEQ), sehingga hasil yang diperoleh dapat menjadi rekomendasi perbaikan bagi pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan digital kepada masyarakat.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak/Ibu Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di universitas ini.
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember beserta seluruh jajaran pimpinan fakultas yang telah memberikan fasilitas dan dukungan selama penulis menempuh studi.
3. Bapak/Ibu Ketua Program Studi Teknik Informatika yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi kepada seluruh mahasiswa.
4. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama penulis menjalani masa studi.

6. Pihak Kecamatan Sukorambi, Kabupaten Jember, yang telah memberikan izin dan kemudahan akses selama pelaksanaan penelitian ini.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini sehingga data yang diperlukan dapat terhimpun dengan baik.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Informatika angkatan 2022 yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

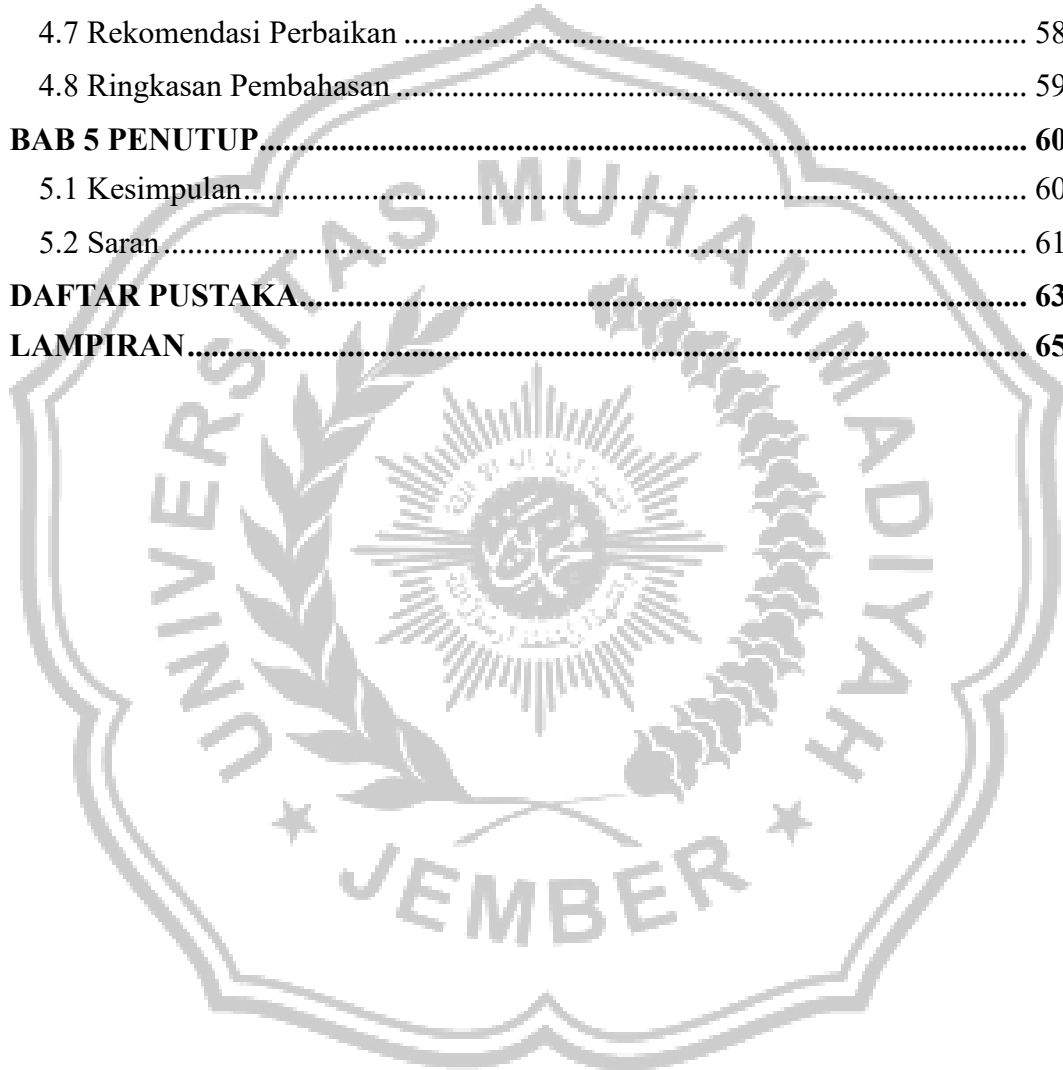
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan karya tulis ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang evaluasi pengalaman pengguna sistem digital, serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pelayanan Publik	6
2.2 Website Layanan Publik	7
2.3 User <i>Experience</i> (UX)	8
2.4 Metode Kuantitatif Deskriptif	10
2.5 Purposive Sampling.....	12
2.6 User <i>Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	13
2.7 Benchmark <i>Internasional</i> UEQ.....	16
2.8 UEQ <i>Analysis Tools</i>	18
2.9 Metode Pengumpulan Data	18
2.10 Penelitian Terdahulu	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Tahapan Penelitian.....	27
3.1.1 Tahap Persiapan Penelitian	27
3.1.2 Tahap Perancangan Instrumen Penelitian	28

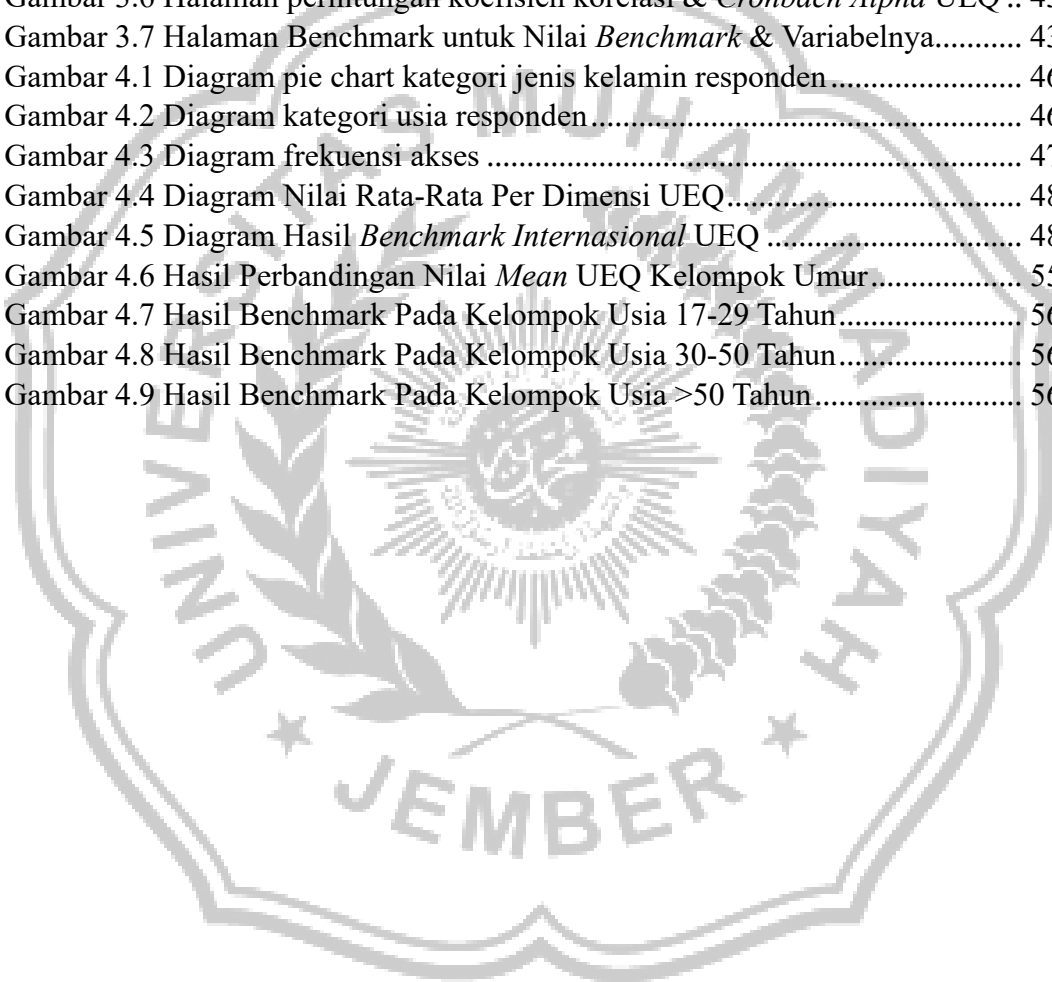
3.1.3 Tahap Pengumpulan Data	28
3.1.4 Tahap Analisis Data	29
3.1.5 Tahap Interpretasi dan Pembahasan	30
3.1.6 Tahap Penarikan Kesimpulan dan Penyusunan Laporan	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3 Jenis Penelitian	30
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	31
3.5 Instrumen Penelitian	31
3.5.1 Gambaran Umum Instrumen	31
3.5.2 Susunan Dimensi dan Item Instrumen UEQ	32
3.5.3 Petunjuk Pengisian Kuesioner UEQ dan Prosedur Penyebarannya	33
3.5.4 Proses Adaptasi, Validasi, dan Uji Reliabilitas Instrumen UEQ	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6.1 Jenis Data yang Dikumpulkan	34
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Teknik Analisis Data	36
3.7.1 Penghitungan Skor Rata-Rata	36
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen: Rumus dan Contoh Perhitungan Cronbach's Alpha	38
3.7.3 Perbandingan dengan <i>Benchmark</i> Internasional	40
3.7.4 Visualisasi Data	40
3.7.5 Penggunaan UEQ Data Analysis Tool	40
3.7.6 Interpretasi dan Penyusunan Kesimpulan	44
3.7.7 Alasan Pemilihan Metode Analisis UEQ	44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.2 Karakteristik Responden	45
4.3 Hasil Pengukuran <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	47
4.3.1 Hasil Skor Rata-Rata Per Dimensi	47
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.4 Pembahasan Hasil Tiap Dimensi	49
4.4.1 <i>Attractiveness</i>	50
4.4.2 <i>Perspiciuity</i>	51
4.4.3 <i>Efficiency</i>	51

4.4.4 <i>Dependability</i>	52
4.4.5 <i>Stimulation</i>	53
4.4.6 <i>Novelty</i>	53
4.5 Analisis Perbandingan <i>User Experience</i> Berdasarkan Kelompok Umur	54
4.6 Kekuatan dan Kelemahan <i>Website</i> Layanan Publik Kecamatan Sukorambi	57
4.6.1 Kekuatan <i>Website</i>	57
4.6.2 Kelemahan <i>Website</i>	57
4.7 Rekomendasi Perbaikan	58
4.8 Ringkasan Pembahasan	59
BAB 5 PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan website PPID Kecamatan Sukorambi	1
Gambar 2.1 Pengelompokan atribut kualitas UX	9
Gambar 2.2 Kuesioner Penilaian <i>Audience</i> UEQ	15
Gambar 3.1 Diagram Tahapan Alur Penelitian	27
Gambar 3.2 Tampilan Aplikasi UEQ	41
Gambar 3.3 Tampilan Menu Pilih Bahasa	41
Gambar 3.4 Halaman Data untuk memasukkan data UEQ.....	42
Gambar 3.5 Halaman <i>Result Preview</i> Hasil Pengolahan Data.....	42
Gambar 3.6 Halaman perhitungan koefisien korelasi & <i>Cronbach Alpha</i> UEQ ..	43
Gambar 3.7 Halaman Benchmark untuk Nilai <i>Benchmark</i> & Variabelnya.....	43
Gambar 4.1 Diagram pie chart kategori jenis kelamin responden.....	46
Gambar 4.2 Diagram kategori usia responden.....	46
Gambar 4.3 Diagram frekuensi akses	47
Gambar 4.4 Diagram Nilai Rata-Rata Per Dimensi UEQ.....	48
Gambar 4.5 Diagram Hasil <i>Benchmark Internasional</i> UEQ	48
Gambar 4.6 Hasil Perbandingan Nilai <i>Mean</i> UEQ Kelompok Umur.....	55
Gambar 4.7 Hasil Benchmark Pada Kelompok Usia 17-29 Tahun.....	56
Gambar 4.8 Hasil Benchmark Pada Kelompok Usia 30-50 Tahun.....	56
Gambar 4.9 Hasil Benchmark Pada Kelompok Usia >50 Tahun.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Deskripsi <i>Skala User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Susunan Dimensi Instrumen UEQ	32
Tabel 3.2 Format Skala yang digunakan	33
Tabel 3.3 Nilai Interpretasi <i>Cronbach's Alpha</i>	34
Tabel 3.4 Jadwal Pengumpulan Data per Desa	35
Tabel 3.5 Interpretasi Rentang Nilai Rata-Rata UEQ	36
Tabel 3.6 Contoh Data Skor Mentah 5 Responden pada Dimensi <i>Attractiveness</i>	37
Tabel 3.7 Hasil Konversi Skor ke Skala UEQ (-3 s.d. +3) dan Skor Rata-Rata ..	37
Tabel 3.8 Varians Item dan Varians Skor Total untuk <i>Cronbach's Alpha</i>	39
Tabel 3.9 Kategori Penilaian Interpretasi <i>Benchmark UEQ Internasional</i>	40
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Akses.....	47
Tabel 4.4 Hasil Skor Rata-Rata Per Dimensi UEQ.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	49
Tabel 4.6 Ringkasan Dimensi	50
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur	54
Tabel 4.8 Hasil UEQ Berdasarkan Kelompok Umur.....	54