

EVALUASI USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNARE (UEQ) (STUDI KASUS : WEBSITE BOMBANAKAB.GO.ID)

Ifan Fatmawati*¹⁾, Alfiah Fajriani²⁾, Zila Razilu³⁾

1. Pendidikan Teknologi Informasi, Universitas Muhammadiyah Kendari, Indonesia
2. Pendidikan Teknologi Informasi, Universitas Muhammadiyah Kendari, Indonesia
3. Pendidikan Teknologi Informasi, Universitas Muhammadiyah Kendari, Indonesia

Article Info

Kata Kunci: Bombanakab.go.id; Kuesioner Pengalaman Pengguna; Pengalaman Pengguna; Website

Keywords: Bombanakab.go.id; User Experience; User Experience Questionnaire; Websites

Article history:

Received 14 October 2024
Revised 19 December 2024
Accepted 1 March 2025
Available online 1 March 2025

DOI :

<https://doi.org/10.29100/jupi.v10i1.5833>

* Corresponding author.

Ifan Fatmawati

E-mail address:

ifan.fatmawati.16@umkendari.ac.id

ABSTRAK

Konsep pengalaman pengguna (User Experience), yang mencakup anggapan juga tanggapan pengguna terhadap interaksi mereka dengan sistem digital, telah muncul sebagai hasil dari penggunaan website sebagai platform untuk berinteraksi dan berkomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna di website bombanakab.go.id, metode User Experience Questionnaire (UEQ) digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data melalui kuesioner yang meliputi 26 pertanyaan yang di dalamnya terdapat enam aspek, yang dinilai oleh 43 responden. Data kemudian dianalisis menggunakan Data Analisis Tools guna menghasilkan nilai rata-rata, varians, juga simpangan baku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website bombanakab.go.id mendapatkan penilaian bagus pada sebagian besar aspek, kecuali kebaruan tidak mencapai nilai positif. Hasil uji benchmark, aspek daya tarik (1.60), efisiensi (1.58), ketepatan (1.52), dan stimulasi (1.49) mencapai kategori good, sedangkan aspek kejelasan mendapatkan nilai (1.36) above average dan aspek kebaruan (0.58) kategori below average.

ABSTRACT

The concept of user experience, which includes users' perceptions of their interactions with digital systems, has emerged as a result of the use of websites as platforms for interaction and communication. This research aims to evaluate user experience on the bombanakab.go.id website. The User Experience Questionnaire (UEQ) method is used to collect data. Data was collected through a questionnaire, which included 26 questions in which six aspects were assessed by 43 respondents. The data is then analyzed using data analysis tools to produce average values, variances, and standard deviations. The research results show that the bombanakab.go.id website received a good rating in most aspects, except for novelty; it did not reach a positive value. In the benchmark test results, aspects of attractiveness (1.60), efficiency (1.58), accuracy (1.52), and stimulation (1.49) reached the good category, while the clarity aspect received a value of 1.36 above average and the novelty aspect (0.58) was in the below average category.

I. PENDAHULUAN

DALAM era digitalisasi dengan pertumbuhan yang begitu pesat, penggunaan teknologi informasi menjadi hal yang tak terhindar. Salah satu wujud dari pemanfaatan teknologi informasi adalah melalui penggunaan website sebagai media untuk menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat [1]. Menurut (Budiman, Suprayogi, Pranoto, Sodikin, Setiawan, 2021) [2] website merupakan kumpulan halaman web yang tersinkronisasi melalui internet dan berisi berbagai jenis informasi, seperti, gambar, teks, serta video, serta elemen interaktif seperti formulir atau tombol. Website adalah layanan yang dibuat untuk memberikan wawasan pada pemakai dalam memanfaatkan perangkat komputasi yang tersambung ke internet [3]. Menurut (Rahmawati, 2020) [4] website memiliki dua karakteristik: dinamis juga statis. Website yang informasi dimana disampaikan bersifat konstan juga konsisten maka artinya website itu statis, sementara di sisi lain website yang informasi dimana disampaikan memiliki perubahan maka artinya website itu dinamis [5].

Pemerintah Kabupaten Bombana, turut memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan website resmi pemerintah yaitu bombanakab.go.id sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan layanan publik. Ada sebuah kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara berada di pulau Sulawesi tepatnya di bagian tenggara. Kabupaten Bombana terletak di selatan garis khatulistiwa. Terletak di antara 4°22' 59,4" – 5°02' 26,7" Lintang Selatan (seluas ± 180 kilometer) hingga 121°027' 46,7" – 122°09' 9,47" Bujur Timur (seluas ± 154 kilometer) [6]. bombanakab.go.id merupakan website resmi atau portal resmi pemerintah Kabupaten Bombana, yang berfungsi sebagai media informasi digital dan menyediakan layanan kepada masyarakat maupun sebagai media yang membantu perangkat daerah dalam menjalankan tugas mereka.

Dalam (Maulani, dkk, 2021) [7] website yang penuh dengan informasi tidak menjamin bahwa pengguna merasa nyaman dengan apa yang ada di dalamnya. Saat mengakses informasi dari website tersebut, tidak sedikit pemakai yang merasakan permasalahan, kurang nyaman, bisa juga bahkan kebingungan ketika mencari informasi di situs itu. (Hardiansyah, Iskandar, Harliana, 2019) [8] menyatakan bahwa penggunaan website sebagai media komunikasi dan interaksi memunculkan konsep User Experience (UX), yang mencakup persepsi dan tanggapan pengguna terhadap interaksi mereka dengan sebuah sistem digital. Orang yang melihat dan menanggapi sebuah produk juga sistem, seperti rasa puas serta senang ketika memanfaatkan layanan, disebut sebagai User Experience (UX) [9]. UX juga dikenal sebagai ilmu pengguna (User Experience) yang mempelajari bagaimana seseorang berinteraksi dengan produk [10]. UX tidak hanya mencakup aspek fungsionalitas, tetapi juga emosi persepsi, dan respon pengguna terhadap interaksi mereka. Dalam konteks website, UX mencakup faktor-faktor seperti kegunaan (usability), kepuasan pengguna, aksesibilitas, estetika [8]. Evaluasi User Experience menjadi penting dalam memastikan bahwa suatu produk bisa memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pemakainya (Hartawan, 2022) [11].

Penelitian ini mengacu terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, yang menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) di penelitian untuk membantu dalam pendekatan pengalaman pemakai. Satu di antaranya adalah penelitian oleh Umar, dkk [12]. Penelitian untuk menganalisis sistem informasi website LSP UAD dengan memakai User Experience Questionnaire (UEQ). Temuan analisis memperlihatkan rerata responden menyampaikan jawaban dengan hasil di atas rerata di ranah ketepatan, stimulus, kejelasan dan kebaruan. Sementara itu efisiensi juga daya tarik memperoleh nilai maksimal. Riche and Marpaung [13] juga melakukan penelitian tentang evaluasi persepsi pengguna dengan memakai User Experience Questionnaire guna mengukur pengalaman pemakai di perpustakaan digital STMIK Mikroskil. Hasil survei menunjukkan kesan positif pada semua aspek yang diukur, menunjukkan bahwa perpustakaan digital memiliki pengalaman pengguna yang positif. Jika dibandingkan dengan data benchmark, hasilnya juga menunjukkan bahwa perpustakaan digital tampil di atas rata-rata dalam sebagian besar aspek. Selanjutnya adalah penelitian oleh Wijaya dan timnya [14] mengenai pemelanaan serta pengkajian User Experience pemakai PaTik Bali melalui pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ). Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna PaTik Bali dinilai sangat baik. Prayoga, dkk [15] juga melakukan penelitian yang melibatkan analisis pengalaman pengguna JOGJAKARTA melalui memanfaatkan User Experience Questionnaire (UEQ), dengan hasil penelitian menunjukkan nilai pengalaman yang baik di aspek daya tarik, transparansi, efisiensi, akurasi juga stimulus. Akan tetapi pada aspek kebaruan cenderung mempunyai nilai evaluasi normal. Akbar, dkk [16] juga melakukan penelitian untuk mengevaluasi user experience, namun memakai Cognitive Walkthrough sebagai metode evaluasinya, dengan temuannya adalah game PUBG Mobile menampilkan beberapa masalah yang ringan seperti tampilan tidak mudah untuk dipahami (text and icon) didalam game.

Penelitian sebelumnya tentang evaluasi UX pada website pemerintah cukup terbatas. Beberapa studi telah dilakukan, tetapi sebagian besar berfokus pada aspek fungsionalitas dan aksesibilitas daripada pengalaman pengguna. Contohnya, penelitian oleh Haryani [17] menggunakan model yang berbeda untuk mengevaluasi kualitas layanan e-government, tetapi tidak menggunakan UEQ dan tidak memberikan wawasan mendalam tentang aspek UX. Selain itu, beberapa penelitian lain menggunakan UEQ untuk mengevaluasi situs web maupun aplikasi di berbagai industri atau sektor layanan. Namun, kebanyakan dari penelitian ini difokuskan pada bisnis atau layanan yang berorientasi pada konsumen, seperti situs web e-commerce atau aplikasi. Sedangkan pada penelitian ini mengkaji situs web pemerintah Kabupaten Bombana, yang memiliki peran vital dalam menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa situs web mereka mudah diakses, efisien dan memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Temuan pada penelitian ini dapat menunjukkan bahwa pengguna memiliki harapan atau kebutuhan yang berbeda ketika mereka berinteraksi dengan situs web pemerintah daripada ketika mereka berinteraksi dengan situs web bisnis atau konsumen. Kabupaten Bombana, sebagai daerah dengan karakteristik sosial, ekonomi dan budaya yang khas, menyediakan konteks khusus untuk penelitian ini. Situs web pemerintah daerah harus bisa mencerminkan serta memenuhi

kebutuhan masyarakat yang beragam, baik dalam hal informasi administrasi maupun layanan publik. Penggunaan UEQ dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan situs web pemerintah Kabupaten Bombana, memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan, dan membantu pemerintah daerah meningkatkan layanan online mereka agar lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada literatur UX di sektor pemerintahan lokal, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan interaksi digital mereka dengan masyarakat. Hal ini berbeda dengan penelitian Akbar, dkk [16] yang menggunakan Cognitive Walkthrough, di mana penelitian ini berfokus pada evaluasi UX dalam konteks permainan digital, bukan layanan publik pemerintah. Pemerintah sering kali bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi dan efisiensi melalui platform online. UEQ dapat membantu dalam mengukur seberapa baik situs web mencapai tujuan-tujuan ini dari perspektif pengguna, serta memberikan data yang dapat digunakan untuk memperbaiki layanan publik. User Experience Questionnaire (UEQ) memiliki arti sebuah angket yang dipakai guna mengevaluasi User Experience pengguna dalam berinteraksi dengan sebuah sistem atau produk digital [13]. (Prasetyaningsih, Ramadhani, 2021) [18] menyatakan bahwa UEQ merupakan kumpulan pertanyaan yang digunakan untuk menilai enam aspek utama dari pengalaman pengguna (User Experience), seperti ketertarikan, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Dengan demikian, UEQ memberikan gambaran yang menyeluruh tentang berbagai elemen yang mempengaruhi UX, memastikan bahwa semua aspek penting dari interaksi pengguna dengan website dapat dievaluasi secara komprehensif. UEQ merupakan alat yang telah diuji dan digunakan secara luas dalam berbagai penelitian UX di seluruh dunia [19]. Hal ini memberikan validitas dan reliabilitas yang diakui secara internasional, menjadikan hasil evaluasi dapat dibandingkan dengan studi lain.

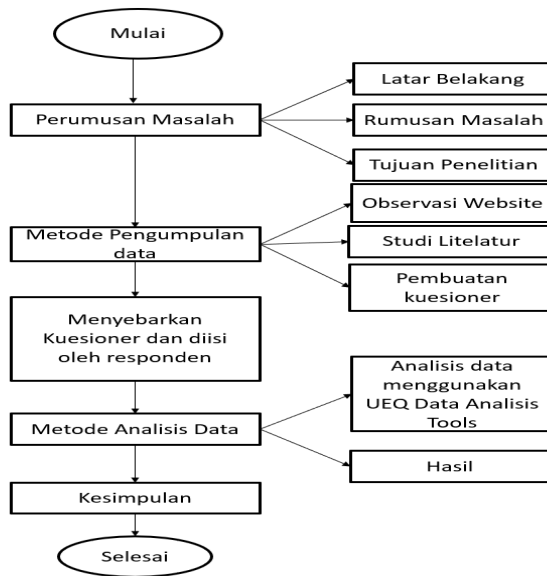
Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (User Experience) di website bombanakab.go.id melalui metode User Experience Questionnaire (UEQ), diharapkan dapat membantu untuk memberikan pemahaman yang lebih baik terkait kekuatan dan kelemahan website bombanakab.go.id dari perspektif pengguna dan menjadi kontribusi dalam pengembangan layanan publik digital di Kabupaten Bombana. Penelitian ini hanya akan mengevaluasi User Experience pengguna dalam berinteraksi dengan website bombanakab.go.id dan tidak akan membahas aspek teknis atau keamanan website itu.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk studi kuantitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (User Experience) dalam interaksi dengan website bombanakab.go.id. Menurut (Abdullah, 2021) [20] penelitian kuantitatif memiliki arti studi yang sistematis mengenai peristiwa, kejadian, atau suatu hal melalui pengumpulan data yang bisa diperhitungkan menggunakan teknik statistik, matematika serta komputer. Studi ini menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai alat untuk membantu dalam pengukuran subjektif dari pengalaman pengguna yang dapat diterapkan dengan mudah, dapat diandalkan dan valid [21]. Tujuan penggunaan UEQ sebagai alat dalam evaluasi UX adalah untuk memungkinkan penilaian cepat oleh pengguna akhir yang mencakup kesan komprehensif yang lebih diutamakan oleh pengguna. Alat ini dirancang agar pengguna dapat mengungkapkan perasaan, kesan, dan sikap mereka saat menggunakan produk dengan cara sangat sederhana dan langsung [17], dengan menggunakan UEQ sebagai alat evaluasi pengisian kuesioner UEQ biasanya hanya memerlukan waktu yang singkat, dan analisis data dapat dilakukan dengan efisien menggunakan lembar excel yang sudah disediakan serta kelebihan lainnya adalah UEQ tersedia secara gratis di situs resminya. UEQ juga dapat disesuaikan dengan berbagai jenis produk dan layanan, termasuk website pemerintah seperti bombanakab.go.id. fleksibilitas ini memungkinkan penyesuaian kuesioner sesuai dengan kebutuhan spesifik dan konteks evaluasi. Dengan berbagai keunggulan dan kesesuaiannya, UEQ merupakan alat yang tepat untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari website bombanakab.go.id, untuk membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk memahami secara mendalam persepsi dan tanggapan pengguna terhadap berbagai aspek dari pengalaman pengguna.

A. Tahapan Penelitian

Berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahap Penelitian

Pada gambar 1 menampilkan alur penelitian yang dilakukan dalam penelitian, diawali dari perumusan masalah untuk mendapatkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan 3 metode, yang pertama ialah observasi website, selanjutnya studi literature, dan dilanjutkan dengan kuesioner/angket penelitian. Alur penelitian yang diterapkan yakni:

a. Observasi website

Tahap awal penelitian ini adalah observasi website Kabupaten Bombana, website tersebut bisa diakses melalui link <https://bombanakab.go.id/>. Observasi website adalah teknik penelitian yang melibatkan pengamatan langsung bagaimana pengguna berinteraksi dengan elemen-elemen situs web.

b. Studi Litelature

Pada tahap ini, peneliti melakukan studi litelatur terkait evaluasi pengalaman pengguna (UX), metode User Experience Questionnaire (UEQ), serta penelitian relevan untuk digunakan sebagai sumber atau acuan untuk penelitian ini.

c. Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui distribusi kuesioner pada responden yang telah ditentukan sebagai sampel. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden, dan petunjuk pengisian yang jelas disertakan. Kuesioner UEQ terdiri dari 26 item [14]. Ke 26 item itu tersaji di gambar 2.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mbingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

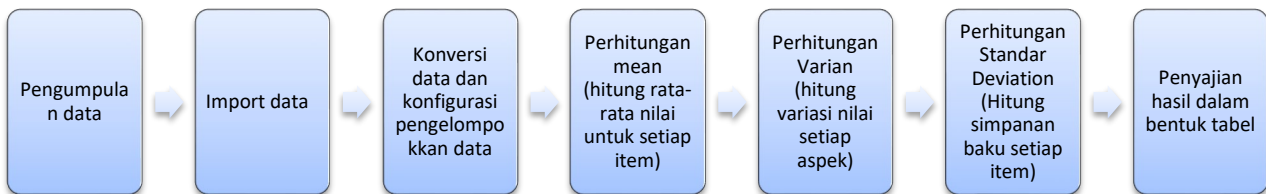
Gambar 2. Kuesioner UEQ dalam Bahasa Indonesia [22].

Berdasarkan dua puluh enam (26) item pertanyaan itu terbagi menjadi enam (6) kelompok skala [13]. Enam skala ini yaitu daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulus (stimulation), dan kebaruan (novelty) [14]. Berikut definisi keenam (6) skala itu:

1. Kesan pertama seseorang terhadap sebuah produk disebut daya tarik ((attractiveness).
2. Kejelasan (perspicuity), mengacu pada seberapa mudah pengguna menyelesaikan tugas.
3. Efisiensi (efficiency), mengacu pada seberapa cepat dan efisien seorang pengguna menyelesaikan tugas.
4. Ketepatan (dependability), mengacu pada seberapa tepat pengguna dapat berinteraksi saat memakai produk lebih aman.
5. Stimulus (stimulation), mengacu pada sekuat apa pengguna merasa termotivasi ketika menggunakan produk.
6. Kebaruan (Novelty), mengacu pada apakah bahan baku yang digunakan [23].

d. Analisis Data UEQ

UEQ Data Analisis Tool dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp [25], tersedia dalam bentuk aplikasi Excel di halaman www.ueq-online.org. berikut merupakan tahapan analisis data dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tools



Gambar 3. Analisis data menggunakan UEQ Data Analysis Tools

Di luar menggunakan pengujian UEQ uji benchmark dilakukan melalui membandingkan masing-masing nilai aspek dengan data UEQ yang terdapat di Data Analysis Tools UEQ. Temuan uji benchmark dipilah melalui lima (5) kelompok, seperti bad (buruk), below average (di bawah rerata), above average (di atas rerata), good (baik), juga excellent (sangat baik) [24]. Kategori ini membantu dalam menilai performa relative dari web yang dievaluasi. Nilai dari masing-masing kelompok bisa ditemukan dalam Tabel I.

TABEL I
 BENCHMARK INTERVAL UNTUK SKALA UEQ [28].

No	Aspek	Kategori				
		Bad	Below Average	Above Average	Good	Excellent
1	Daya Tarik	<0.7	>0,7	>1.17	>1.52	≥1.75
2	ketegasan	<0.64	>0.64	>1.08	>1.56	≥1.9
3	Efisiensi	<0.54	>0.54	>0.98	>1.47	≥1.78
4	Ketepatan	<0.78	>0.78	>1.14	>1.48	≥1.65
5	Stimulus	<0.5	>0.5	>0.99	>1.31	≥1.55
6	kebaruan	<0.3	>0.3	>0.71	>1.05	≥1.4

Tabel di atas merupakan nilai untuk setiap kategori yang dijadikan acuan sebagai kriteria evaluasi yang digunakan. Definisi dari kategori evaluasi di atas adalah sebagai berikut:

- Bad (buruk) bararti skor sangat rendah dibandingkan dengan benchmark, menunjukkan bahwa aspek tersebut memerlukan perbaikan signifikan.
- Below average (dibawah rata-rata), skor yang sedikit di bawah rata-rata benchmark, menunjukan ada beberapa masalah yang perlu ditangani.
- Above average (diatas rata-rata): skor yang lebih tinggi dari rerata benchmark, menunjukkan performa yang baik.
- Good (baik): skor menunjukkan bahwa pengalaman pengguna di atas rata-rata. Pengguna umumnya merasa puas dengan produk atau layanan.
- Excellent (sangat baik): skor yang sangat tinggi dibandingkan dengan benchmark, menunjukkan bahwa aspek tersebut sangat memuaskan pengguna.

B. Pemilihan Sampel

Responden di penelitian ini yakni pemakai yang telah mengunjungi dan menggunakan website bombanakab.go.id, namun jumlah populasi pengguna yang telah menggunakan situs web ini tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan rumus lemeshow untuk penentuan sampel. Menurut (Kusuma, 2021) [26] karena jumlah populasinya tidak di ketahui, maka sampel yang di ambil dihitung menggunakan rumus lemeshow. Untuk mengambil sampel dengan kriteria yang ditentukan, rumus lemeshow mempunyai tiga tingkatan besaran kepercayaan yaitu 90 % (1.645), 95% (1.960), hingga 99% (2.576) [27]. Dalam penelitian ini, kami memilih tingkat kepercayaan 95% dan margin of eror 15% berdasarkan beberapa pertimbangan penting yaitu: tingkat kepercayaan 95% adalah standar yang diakui dalam banyak disiplin ilmu, dengan margin of error 15%, penelitian dapat dilakukan dengan ukuran sampel yang lebih kecil, memungkinkan efisiensi dalam penggunaan waktu dan biaya, sambil tetap memberikan hasil yang bermakna, selain itu tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran umum tentang pengalaman pengguna website bombanakab.go.id. dalam konteks ini, MOE 15% memberikan keseimbangan yang tepat antara ketepatan dan kebutuhan praktis.

Rumus Lemeshow :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \tag{1}$$

Dimana :

- n = ukuran sampel
- z =tingkat kepercayaan (95%)
- p = proporsi populasi yang di estimasi (0,5)
- d = margin of eror (15% = 0,15)

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,15^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,0225}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0225}$$

$$n = 42,71$$

Dari perhitungan di atas, jumlah sampel diperlukan pada penelitian ialah 42,71 responden, kemudian dibulatkan menjadi 43 orang.

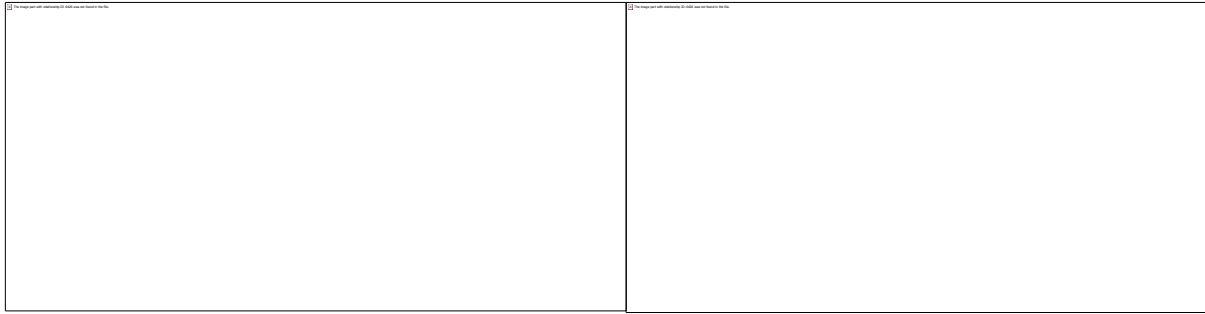
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bombanakab.go.id

Website bombanakab.go.id sebagai portal resmi pemerintah Kabupaten Bombana memiliki beberapa menu seperti, beranda, profil, perangkat daerah, IPKD, program, berita, dan pengaduan, serta ada beberapa opsi pilihan untuk mengakses sistem informasi dan portal OPD Bombana. Berikut ini adalah tampilan beranda website bombanakab.go.id yang ditunjukkan pada gambar 4.



Gambar 4. Beranda website bombanakab.go.id



Gambar 5. Berita terbaru dan Bombana dalam angka serta komunikasi publik, foto dan video.

Selain sistem informasi dan portal OPD Bombana, website ini juga menyediakan beberapa konten seperti pada gambar 5, berupa berita terbaru, foto, dan video, juga beberapa informasi seperti komunikasi public dan Bombana dalam angka yang berisi: jumlah penduduk, penghargaan, PAD, dll.

B. Hasil Evaluasi

Evaluasi pengalaman pengguna website bombanakab.go.id melalui cara penggunaan UEQ, meliputi kuesioner dengan 26 pertanyaan yang disusun dalam google form, kemudian di sebarakan kepada responden melalui WhatsApp. Responden yang dipilih sebagai sampel berjumlah 43 orang. Data responden yang telah dimasukan ke dalam excel mengalami proses konversi data. Dalam proses ini, urutan nilai (positif di kanan dan negative di kiri) diacak dalam kuesioner untuk meminimalkan bias jawaban. Proses ini ditunjukkan pada tabel II.

TABEL II
KONVERSI DATA

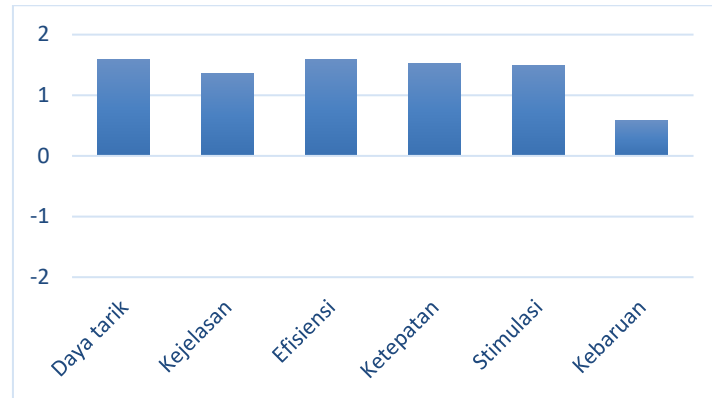
Konversi data	
1	→ -3
2	→ -2
3	→ -1
4	→ 0
5	→ 3
6	→ 2
7	→ 1

Tabel II menggambarkan bagaimana urutan nilai diacak untuk mengurangi kecenderungan responden memberikan jawaban yang konsisten hanya berdasarkan posisi nilai. Menurut (Umar, Ifani, Ammatulloh, Anggriani,2021) [12] masing-masing komponen punya sebagian nilai positif juga setelah nilai negatif, berkisar dari 1 hingga 7 hingga rentang nilai -3 hingga +3. Oleh karena itu, data yang di dapatkan dari penyebaran kuesioner terlebih dulu akan di konversi, hasil konversi data ditunjukkan pada Tabel III.

TABEL III
HASIL DATA KONVERSI

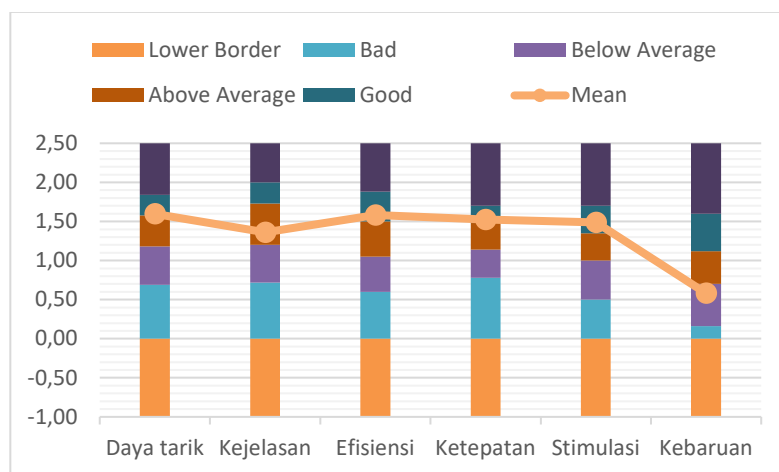
Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	2	3	-2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2
0	1	2	2	3	2	3	2	-2	2	2	2	1	2	2	2	0	3	3	2	2	3	2	2	3	2
0	1	1	1	2	2	3	3	3	-1	3	3	1	1	1	3	-2	0	2	2	2	2	2	2	2	1
0	0	2	1	-1	-2	-2	-1	1	-2	0	0	2	-1	-2	-1	-1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

Tabel V memperlihatkan rerata impresi juga varian skala. Keseluruhan nilai rerata dari semua pertanyaan menampilkan bahwa hasil nilai rerata seluruh aspek menunjukkan impresi skala yang positif. Namun, untuk aspek novelty (Kebaruan) skala masih lebih rendah dibanding aspek lainnya atau tidak mencapai impresi skala positif. Detail hasil rerata impresi skala bisa disimak di gambar 6.



Gambar 6. Grafik rerata penilaian skala

Gambar 6 menampilkan data grafis rerata impresi skala. Seluruh elemen punya presentase nominal antara -0.8 juga 0.8. Penilaian standar pada UEQ adalah -0,8 yang menunjukkan nilai negatif, dan nilai positif adalah +0,8. Kesimpulan dari evaluasi website bombanakab.go.id menunjukkan bahwa terdapat kesan positif yang dominan, yang tercermin dari nilai yang melebihi 0.8 di aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, juga stimulus. Akan tetapi aspek kebaruan menunjukkan nilai evaluasi normal atau hampir tidak mencapai 0.8. Kemudian data diolah lagi guna melihat standart set benchmark yang ditunjukkan di gambar 7.



Gambar 7. Benchmark

Gambar 7 menunjukkan hasil dari uji benchmark bisa disimak untuk aspek UEQ yakni attractiveness (1.60), perspicuity (1.36), efficiency (1.58), dependetibility (1.52), juga stimulasi (1.49). Sedangkan aspek novelty (0.58) berada di bawah rata-rata. Data tersebut kemudian diklasifikasikan untuk menentukan apakah data tersebut masuk di penilaian Bad, Below Average, Above Average, Good ataupun Excellent. Klasifikasi data hasil uji benchmark tersaji pada Tabel VI.

TABEL VI
 HASIL DATASET BENCHMARK

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,60	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kejelasan	1,36	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1,58	Good	10% of results better, 75% of results worse
Ketepatan	1,52	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulasi	1,49	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	0,58	Below Average	50% of results better, 25% of results worse

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, kesimpulan yang diambil adalah penelitian ini berhasil melakukan evaluasi pengalaman pengguna website bombanakab.go.id pada setiap aspek menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dengan hasil analisis dari 43 responden, hasil evaluasi UX website bombanakab.go.id memiliki performa yang baik di berbagai aspek UX dengan hasil sebagai berikut :

- Daya tarik: 1.60 (kategori good)
- Efisiensi: 1.58 (kategori good)
- Ketepatan: 1.52 (kategori good)
- Stimulasi: 1.49 (kategori good)
- Kejelasan: 1.36 (kategori above average)
- Kebaruan: 0.58 (kategori below average).

Website bombanakab.go.id menunjukkan performa yang baik (good) pada aspek daya Tarik, efisiensi, ketepatan dan stimulasi. Namun, pada aspek kejelasan hanya mendapatkan kateogore above average dan aspek kebaruan mendapatkan kategori below average. Aspek kebaruan berkaitan dengan baimana situs web memberikan pengalaman yang uni, inovatif, dan menarik bagi pengguna. Nilai 0.58 pada aspek kebaruan menunjukan bahwa pengguna merasa situs web ini kurang dalam hal fitur-fitur inovatif dan modern, konten yang up-to-date dan menarik, dan desain visual yang segar. Implikasinya adalah penggun merasa website ini kurang menarik dan tidak memberikan pengalaman yang memuaskan dalam jangka Panjang.

Rekomendasi perbaikan:

1. Peningkatan Konten Baru:
Rutin memperbarui berita dan informasi terkait kabupaten Bombana.
Menambahkan konten multimedia seperti video promosi daerah, tur virtual, dan lain-lain.
2. Perbaikan Navigasi:
Menyusun ulang struktur navigasi agar lebih mudah diakses dan user-friendly.
Menambahkan fitur pencarian yang lebih baik dan cepat.
3. Optimalisasi Fitur Interaktif:
Mengimplementasikan fitur live chat untuk layanan masyarakat.
Menambahkan forum atau komunitas online untuk warga.
4. Desain dan UX:
Mengadopsi tren desain terbaru seperti penggunaan animasi dan transisi yang halus.
Melakukan uji A/B untuk mengetahui preferensi desain pengguna.

Dengan demikian, diharapkan website bombanakab.go.id dapat meningkatkan nilai pada aspek kebaruan serta mencapai kategori good atau bahkan excellent pada semua aspek UX di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan puji serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan-Nya yang memungkinkan saya menuntaskan penelitian ini. Ucapan terimakasih turut yang amat besar saya sampaikan pada dosen pembimbing yang terhormat Ibu Alfiah Fajriani dan Ibu Zila Razilu berkat semua motivasi, wawasan pengetahuan, juga saran dan masukan yang sudah disampaikan selama proses penulisan dan penelitian ini. Serta untuk kedua orang tua juga saudara saya berkat pengorbanan dan rangukulan yang mereka hadirkan kepada saya. Terakhir, kepada beberapa instansi pemerintah yang berada di Kabupaten Bombana yang tak bisa disebutkan satu persatu, saya amat berterimakasih karena telah bersedia untuk berpartisipasi dan mengizinkan saya melalukan penelitian pada website bombanakab.go.id.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Nurrahman, M. Dimas, M. F. Ma'sum, and M. F. Ino, "Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut," *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 3, no. 1, pp. 78–95, 2021.
- [2] A. Budiman, Suprayogi, B. E. Pranoto, Sodikin, and A. G. Setiawan, "Pendampingan dan Pelatihan Pengelolaan Website SMA Negeri 1 Semaka Tanggamus," *J. Technol. Soc. Community Serv.*, vol. 2, no. 2, pp. 150–159, 2021.
- [3] J. Teknologi *et al.*, "Rancang Bangun Sistem Informasi Media Pembelajaran Berbasis Website (Studi Kasus : Bimbingan Belajar De Potlood)," vol. 2, no. 3, pp. 136–147, 2021.
- [4] W. Rahmawati, "Pengembangan Sistem Informasi Desa untuk E Government di Desa Girikerto," *Din. Inform.* 2020, pp. 143–147, 2020.
- [5] Y. Firmansyah, R. Maulana, and N. Fatim, "304917807," vol. XIX, pp. 397–404, 2020.
- [6] B. P. S., "Kabupaten Bombana dalam Angka," *Bps*, p. 32, 2021.
- [7] T. J. Maulani, A. R. Perdanakusuma, P. Studi, S. Informasi, F. I. Komputer, and U. Brawijaya, "Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus : Website Superprof . co . id dan Zonaprivat . com)," vol. 5, no. 6, pp. 2639–2645, 2021.

- [8] L. Hardiansyah, K. Iskandar, and H. Harliana, "Perancangan User Experience Website Profil Dengan Metode The Five Planes," *J. Ilm. Intech Inf. Technol. J. UMUS*, vol. 1, no. 01, pp. 11–21, 2019.
- [9] A. Kurniawan, R. I. Rokhmawati, and A. Rachmadi, "Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 8, pp. 2918–2926, 2018.
- [10] E. Kurniawati, C. Indah Ratnasari, and F. Teknologi Industri UII Yogyakarta, "Pengujian Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia," vol. 2, pp. 63–72, 2018.
- [11] M. S. Hartawan, "Penerapan User Centered Design (Ucd) Pada Wireframe Desain User Interface Dan User Experience Aplikasi Sinopsis Film," *Jeis J. Elektro Dan Inform. Swadharna*, vol. 2, no. 1, pp. 43–47, 2022.
- [12] R. Umar, A. Z. Ifani, F. I. Ammatulloh, and M. Anggriani, "Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–178, 2021.
- [13] R. Riche and S. H. Marpaung, "Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan User Experience Questionnaire Perpustakaan Digital," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 4, p. 1345, 2021.
- [14] I. N. S. W. Wijaya, P. P. Santika, I. B. A. I. Iswara, and I. N. A. Arsana, "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 217–226, 2021.
- [15] A. Prayoga, C. W. Kusuma, M. Christy, and R. Andika, "Analisis User Experience Jogjakita Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *Tek. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023.
- [16] R. A. Akbar, H. M. Az-Zahra, and K. C. Brata, "Evaluasi User Experience Pada Game PUBG MOBILE Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 1660–1668, 2019.
- [17] P. Haryani, "Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GOVQUAL Modifikasi," *Simp. Nas. RAPI XV*, pp. 379–386, 2016.
- [18] S. Prasetyaningsih and W. P. Ramadhani, "Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire," *J. Integr.*, vol. 13, no. 2, pp. 147–157, 2021.
- [19] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S)," *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4, no. 6, p. 103, 2017.
- [20] K. Abdullah et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif*, no. May. 2021.
- [21] A. L. T. Adinegoro, R. I. Rokhmawati, and H. M. Az-Zahra, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Bibli.com dan JD.id)," *Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 11, pp. 5862–5870, 2018.
- [22] www.ueq-online.org, "UEQ Dalam Bahasa Indonesia," *UEQ Dalam Bhs. Indones.*
- [23] A. Maharani, B. Intan, and A. T. Susilo, "JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Analisis User Experience Pada Website SMK Negeri TUGUMULYO Berbasis User Experience Questionnaire (UEQ)," vol. 6, no. 2, pp. 169–177, 2021.
- [24] I. Rofni Wulandari and L. Dwi Farida, "Pengukuran User Experience pada E-Learning di Lingkungan Universitas Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Mantik Penusa*, vol. 2, no. August 2018, pp. 146–151, 2018.
- [25] S. V. Izabal, I. Aknuranda, and H. M. Az-zahra, "Evaluasi dan Perbaikan User Experience Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Focus Group Discussion (FGD) pada Situs Web FILKOM Apps Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 9, pp. 3224–3232, 2018.
- [26] Nanda Agus Tina and Finnah Fourqoniah, "Pengaruh Karakteristik Kewirausahaan, Locus of Control Dan Gender Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Home-Based New Ventures Di Kelurahan Api-Api Kota Bontang," *J. Ilmu Manajemen, Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 3, pp. 334–346, 2022.
- [27] Kusuma, "Pengaruh Terpaan Konten Instagram@ folkative Terhadap Minat Literasi Bagi Followers," 2021.
- [28] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ)," *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4, pp. 40–44, Jun. 2018.