

2379-6241-1-SM

by Ni Kadek Risma Juniantari

Submission date: 18-Nov-2020 04:45AM (UTC+0700)

Submission ID: 1449347792

File name: 2379-6241-1-SM.docx (313.63K)

Word count: 2980

Character count: 19091

ANALISIS SISTEM INFORMASI DPMPPTSP MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Ni Kadek Risma Juniantari¹, I Nyoman Tri Anindia Putra²

¹STIMIK STIKOM Indonesia

²STIMIK STIKOM Indonesia

Email: ¹rismajuniantarinikadek@gmail.com, ²trianindiaputra@stiki-indonesia.ac.id

(Naskah masuk: dd mmm yyyy, diterima untuk diterbitkan: dd mmm yyyy)

Abstrak

13
DPMPPTSP merupakan singkatan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar memiliki sebuah sistem informasi yang dinamakan pelayanan.denpasarkota.go.id akan tetapi pada sistem informasi tersebut belum pernah dilakukan validasi sistem menurut pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) sehingga DPMPPTSP belum mengetahui apakah sistem informasi tersebut dapat berkontribusi untuk bisa memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, maka perlu dilakukan sebuah analisis pada sistem informasi DPMPPTSP. Metode yang digunakan pada analisis sistem informasi ini menggunakan sebuah metode yang dinamakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Skala penilaian pada UEQ yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), kebaruan (*novelty*). Metode UEQ memiliki 26 jenis pertanyaan dimana setiap pertanyaan memiliki skala 1 sampai 7. Pada penelitian ini menggunakan 30 responden partisipan yang berada di wilayah Denpasar yang telah mengakses website resmi pelayanan.denpasarkota.go.id untuk dapat mengetahui apakah sistem informasi DPMPPTSP berfungsi dengan baik atau tidak. Hasil analisis pengujiannya menunjukkan penilaian *User Experience Questionnaire* (UEQ) berada pada kategori positif. Skor yang tertinggi diraih oleh "Stimulasi" 1,725 dan skor yang terendah diraih oleh "Kejelasan" 1,617. Diagram Benchmark menunjukkan kategori (*Good*), (*Excellent*), (*Above Average*) yang berarti situs memiliki kegunaan 36 x tetapi perlu ditingkatkan dalam kejelasan (*perspicuity*) untuk dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna. 35 uan dari penelitian ini adalah untuk dapat meningkatkan mutu dari sistem informasi DPMPPTSP agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Kata kunci: *Sistem Informasi, Pengalaman Pengguna, User Experience Questionnaire (UEQ)*

DPMPTSP INFORMATION SYSTEM ANALYSIS USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD

Abstract

8
DPMPTSP stands for the One Stop Investment Service and Integrated Services. The Office of Investment and One Stop Services of Denpasar City has an information system called jasa.denpasarkota.go.id but this information system has never been validated according to user experience or *User Experience* (UX) so DPMPPTSP does not know whether the information system can contribute to being able to meet the needs of its users or not, it is necessary to do an analysis of the DPMPPTSP information system. The method used in this information system analysis uses a method called the *User Experience Questionnaire* (UEQ). The rating scale on the UEQ is attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, novelty. The UEQ method has 26 types of questions where each question has a scale of 1 to 7. This study used 33 participant respondents in the Denpasar area who had accessed the official website jasa.denpasarkota.go.id to be able to find out whether the DPMPPTSP information system is functioning properly or not. The results of the test analysis show that the *User Experience Questionnaire* (UEQ) assessment is in the positive category. The highest score went to "Stimulation" 1.725 and the lowest score went to "Clarity" 1.617. Benchmark diagrams show the categories (*Good*), (*Excellent*), (*Above Average*) which means the site is usable but needs to improve in clarity (*perspicuity*) to be easily understood by users. The purpose of this research is to improve the quality of the DPMPPTSP information system so that it can be even better.

Keywords: *Information Systems, User Experience, User Experience Questionnaires (UEQ)*

1. PENDAHULUAN

Kehadiran teknologi informasi dalam mendukung kegiatan sehari-hari sangatlah bermanfaat. Penggunaan sebuah website atau sistem informasi menjadi media untuk dapat membaca berita, mencari pekerjaan, bahkan mengetahui layanan-layanan publik pemerintahan. Dalam instansi pemerintahan informasi yang akurat dan tepat waktu saat menampilkan data yang lengkap sangat diperlukan dalam suatu instansi, organisasi, dan perusahaan [1]. Lembaga pemerintah membantu masyarakat dalam menyampaikan informasi dapat dipermudah karena adanya sentuhan teknologi melalui sebuah sistem informasi [2]. Setiap lembaga pemerintah diharapkan agar memiliki website pelayanan publik yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Layanan suatu lembaga pemerintahan terhadap suatu masyarakat melalui sistem informasi berbasis elektronik sangat diperlukan adanya analisa terhadap kepuasan penggunaannya untuk dapat mengetahui kualitas dari layanan sistem informasi tersebut. Penelitian ini melakukan analisis terhadap kualitas sistem informasi milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar (DPMPTSP).

Sistem informasi DPMPTSP adalah website yang menyediakan berbagai informasi yang dapat menunjang pelayanan sistem informasi sarana dan prasarana bidang perijinan. Website resmi DPMPTSP dinamakan pelayanan.denpasarkota.go.id pada website ini terdapat beberapa pelayanan yaitu OSS, SIMBG, SiCantik Cloud, SIPON, SIM TTD, E-MAIL, SIPOIN.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari pihak yang memang menangani Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal (Dalak), sistem informasi DPMPTSP memang belum pernah dilakukan sebuah pengujian analisis dari pengalaman pengguna. DPMPTSP sering menerima keluhan dari masyarakat karena banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara-cara pengisian data atau *input data* pada sistem. DPMPTSP mengharapkan agar sistem informasi yang dimiliki dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari pihak-pihak yang memang terkait dengan sistem informasi DPMPTSP [3]. Suatu sistem informasi merupakan suatu unit sistem yang dapat menampilkan beberapa komponen secara bersamaan sesuai keinginan *user* yang dapat mencakup *input*, *proses*, *output* yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan *user* [4].

Dalam Sistem informasi sebuah lembaga pemerintahan sudah tidak perlu digunakan Lagi perananan sistem informasinya [5]. Dengan adanya sistem informasi berbagai proses pelayanan publik dapat dimudahkan. Dalam pengurusan perijinan secara manual terlalu membutuhkan waktu yang lama untuk dapat mengetahui syarat-syarat apa saja yang perlu disiapkan pengaju ijin.

Keberadaan dari sistem informasi ini tidak lepas dari bagaimana sistem informasi tersebut dirancang. Kualitas layanan DPMPTSP harus memenuhi standar suatu layanan agar dapat melihat kepuasan pengguna apakah bisa terpenuhi dengan baik. Sistem Informasi dirancang untuk dapat melihat bagaimana interaksi antara masyarakat dan pemerintah untuk dapat mengetahui kualitas dari sistem tersebut [6]. Pengguna akan merasa terbiasa dengan sistem informasi yang digunakan jika sistem informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Dengan adanya *User Experience* dapat menjadi tolak ukur suatu sistem informasi untuk dapat mengetahui apakah sistem berjalan dengan baik atau buruk sesuai dengan kebutuhan pengguna atau persepsi pengguna. Ada banyak sekali metode-metode yang dapat digunakan untuk mengukur *User Experience* seperti (SUMI), (SUS), (QUIS), (UEQ). Dari beberapa metode yang ada, UEQ dapat dikatakan sebagai metode yang cukup mudah untuk di aplikasikan, karena UEQ sangat mudah dan efisien untuk digunakan. UEQ memiliki 26 pertanyaan dan memiliki skala penilaian 1 sampai 7. Dalam metode ini UEQ aslinya menggunakan bahasa Inggris tetapi ada sebuah penelitian paper yang berhasil membuat UEQ menjadi bahasa Indonesia [7].

Tujuan dari penelitian ini untuk dapat mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap sistem informasi DPMPTSP dimana penelitian ini akan menggali respon persepsi dari responden melalui interaksi dari pengguna sistem melalui sebuah kuesioner dan peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan salah satu pegawai DPMPTSP untuk dapat meningkatkan pelayanan mutu sistem. Dalam instansi pemerintahan diharapkan agar sistem informasi ini dapat mempermudah penyampaian informasi kepada pihak masyarakat [8].

2. METODE PENELITIAN

Peranan teknologi informasi saat ini sudah dibuktikan dengan mulai memasuki era *industry 4.0* sampai ke ranah pemerintahan [9]. Dalam penelitian ini memfokuskan analisis dalam sistem informasi DPMPTSP dengan melakukan sebuah observasi terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil analisis yang diperoleh akan muncul adanya permasalahan yang ada pada sistem tersebut dari *User Experience* (UX) responden. *User Experience* (UX) harus tau bagaimana sistem bekerja dan mengetahui apa kekurangan dari sistem yang sudah ada. Suatu sistem sangat diperlukannya adanya *User Experience* dalam sebuah sistem informasi untuk dapat mengetahui *user* apakah *friendly*, sederhana, mudah dipahami serta bagaimana interaksi antara *user* dengan sistem apakah interaksinya efektif dan efisien selama menggunakan produk / sistem [10]. Secara sederhana kualitas dari keseluruhan sistem informasi sangat penting bagi kepuasan pengguna dan berpengaruh positif terhadap kualitas informasi yang ditampilkan [11]. Pada

gambar 1 memperlihatkan tampilan “Home” pada sistem DPMPTSP.



Gambar 1. Tampilan Sistem Informasi “Home” DPMPTSP

Untuk dapat menyelesaikan sebuah permasalahan harus menggunakan metode yang mudah untuk dipaha²⁰ dan tidak menggunakan metode yang rumit⁴. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). *User Experience Qu²⁰onnare* merupakan sebuah alat ukur UX yang bias digunakan untuk mengevaluasi suatu sistem secara cepat melalui sebuah kuesioner [13].

Pada setiap pertanyaan dalam kuesioner UEQ memiliki skala pengukuran evaluasi dengan³ memasukkannya ke dalam 26 atribut pertanyaan [14] yaitu :

- Daya tarik (*attractiveness*) Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukainya?
- Kenyataan (*perspicuity*) Apakah mudah untuk membiasakan diri dengan produk dan mempelajari cara menggunakannya?
- Efisiensi (*efficiency*) Bisakah pengguna menyelesaikan³ tugas mereka dengan mudah?
- Keteguhan (*dependability*) Apakah pengguna merasa mengontrol interaksi?
- Stimulasi (*stimulation*) Apakah produk dapat menarik dan memotivasi untuk pengguna?
- Kebaruan (*novelty*) Apakah desain produknya kreatif, Apakah itu menarik minat pengguna?

Sebelum melakukan penelitian, pengum⁵ lan data merupakan hal yang penting untuk dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mempermudah proses laporan²⁴ penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan salah satu pegawai yang bekerja di DPMPTSP untuk dapat mengetahui kendala apa yang dihadapi dalam persepsi pegawai sendiri. Penelitian

ini melakukan beberapa tahapan dalam menuju terla³¹ manya proses analisis ini yaitu :

1. Langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian ini mempersiapkan instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan berupa sebuah kuesioner dan observasi wawancara secara langsung. Kuesioner ini dibuat pada google form untuk dapat lebih memudahkan dalam proses penyebaran kuesioner. Kuesio¹⁴ ini mempunyai 26 pertanyaan yang disusun agar dapat menghasilkan sebuah hasil penelitian atau pengujian secara efektif dan tidak memakan banyak waktu.
2. Melakukan pemilihan responden. Pada hal ini calon responden dipilih yang memang benar-benar tinggal di Kota Denpasar dan yang telah mengakses website DPMPTSP. Pemilihan responden sangat penting dilakukan untuk dapat benar-benar memilih orang yang memang menggunakan sistem informasi DPMPTSP. Pada wawancara peneliti¹⁰ milih melakukan wawancara dengan Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal (Dalak) yang mengurus bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi DPMPTSP.
3. Pengumpulan data melalui kuesioner yang telah disusun disebarluaskan ke 30 responden melalui whatsapp dan hasil data responden diunduh pada *google form* berbentuk file excel.
4. Melakukan analisis data pada kuesioner yang telah diunduh kemudian memasukkan semua data-data pada *Data Analysis Tool* yang merupakan alat mesin penghitung UEQ yang dapat diunduh melalui website resmi UEQ. Pada hal ini data hasil kuesioner dimasukkan ke bagian tab “Data” pada (*UEQ_Data_Analysis_Tool*) dan kemudian pada pengecekan bobot tiap-tiap jawaban bisa dimasukkan ke tab “Data” pada (*UEQ_Compare_Products*).
5. Mengumpulkan semua hasil analisis dan merangkum menjadikan sebuah kesimpulan dalam penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data dari menganalisis sistem informasi DPMPTSP yang menggunakan metode UEQ berupa sebuah kuesioner yang dapat membantu untuk mengetahui UX dalam sistem informasi. Penelitian ini melibatkan 30 orang responden yang telah mengakses website atau sistem informasi DPMPTSP. Para responden diberikan informasi mengenai tujuan dari pengisian kuesioner agar responden tidak merasa terbebani saat pengisian form kuesioner. Responden diminta untuk jujur dalam mengisi kuesioner agar mendapatkan penilaian yang benar-benar relevan.

Pada gambar 2 menunjukkan tampilan kuesioner UEQ yang sudah diadaptasi kedalam bahasa Indonesia.

	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
keatif	<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"/>	membingungkan	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 Versi Bahasa Indonesia

5	7	1	1	1	7	7	1	1	7	1	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
7	7	1	1	1	7	7	1	1	7	1	7	7	7	1	1	1	7	1	1	1	1	
6	7	2	1	1	6	7	6	1	2	7	1	6	6	7	1	1	7	1	7	1	2	
6	6	3	3	6	6	6	3	3	7	1	4	3	5	5	3	4	4	6	3	5	4	
7	7	1	1	1	7	7	1	1	7	1	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	2	
4	3	5	4	5	5	5	6	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	7	1	1	2	6	7	6	2	2	7	1	7	7	7	2	2	2	7	2	7	1	
5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	2	3	4	6	4	5	
6	6	2	3	2	6	6	6	2	5	6	2	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	
6	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	4	5	5	5	2	2	7	3	6	3	2	
6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	2	6	2	2	2	6	2	6	2	
5	6	3	4	2	6	7	5	2	1	7	3	6	6	6	1	1	3	5	3	5	4	
4	6	2	1	1	4	7	7	3	3	4	2	5	6	5	7	2	2	7	1	6	3	
7	7	1	4	7	7	6	6	6	5	5	4	6	6	7	1	2	2	1	7	2	1	
5	6	3	3	3	5	6	3	3	6	1	4	6	5	5	2	2	2	6	2	6	1	
7	7	1	2	1	7	7	6	1	1	7	1	7	6	6	7	1	1	2	6	1	6	2
4	6	2	3	2	6	6	5	3	2	6	1	7	4	6	6	2	1	2	5	3	5	
6	5	1	1	4	7	5	7	1	5	6	1	6	7	6	6	2	2	5	3	2	6	
6	6	2	1	5	6	6	1	3	5	2	6	6	6	6	2	1	2	6	2	4	6	
7	4	5	2	3	7	6	6	1	2	6	3	6	5	4	5	3	3	4	6	3	5	
7	7	2	3	1	5	4	7	4	5	7	3	5	5	6	6	2	2	4	5	6	5	
6	6	2	2	1	6	6	4	2	2	7	1	6	7	6	6	2	5	3	6	4	6	
6	5	2	2	3	6	7	6	2	2	7	1	7	7	5	2	3	5	6	3	6	3	
6	6	3	1	1	6	6	5	2	3	6	2	5	6	6	5	2	3	1	7	2	6	
6	5	2	3	2	6	4	5	3	2	6	1	7	7	6	3	2	2	6	1	7	2	
6	4	2	3	4	6	5	6	2	1	7	2	7	5	6	6	2	1	2	5	2	6	
4	5	4	3	5	4	6	6	4	3	6	3	5	6	5	4	3	3	4	5	4	3	
7	5	3	3	2	6	6	6	3	2	6	3	6	6	6	3	3	2	6	2	5	3	
6	5	3	2	2	6	5	5	3	3	6	2	6	6	7	5	4	3	3	5	3	6	

Gambar 3. Jawaban Hasil Kuesioner

Pada Gambar 3 menampilkan jawaban dari 30 responden dengan skala rata-rata 1 sampai dengan 7 yang telah diinput ke dalam tool yang dimiliki website resmi UEQ yaitu (UEQ_Data_Analysis_Tool).

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
2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	0	-1	1	1	1	0	0	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	-1	-1	0	-1	1	1	-1	-2	0	0	1	1	1	0	0	-1	1	-1	0	0	-1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1
1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	1	0	1	2	1	0	2	0	1	0
2	2	2	1	2	2	2	2	-1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	0	2	1	1	0	2	0	0	1	1	1	1	-1	2	2	3	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	0	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	1	0	1
0	2	2	3	3	0	3	3	1	1	0	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	1
3	3	3	0	-3	3	2	2	-2	-1	1	0	2	3	-3	2	2	3	2	3	3	3
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	0	2	1	1	2	2	2	2	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
0	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	0	2	2	2	3	2	1	1	1	3
2	1	3	3	0	3	1	3	3	-1	2	3	2	3	2	2	2	-1	-1	2	2	3
2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	0
3	0	-1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	1	0	1	1	1	0	2	1	1
3	3	2	1	3	1	0	3	0	-1	3	1	1	1	1	2	2	2	0	0	-1	-1
2	2	2	2	3	2	2	0	2	2	3	3	2	3	2	2	2	-1	1	2	0	2
2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	-1	2	1	2	3
2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	2	2
2	1	2	1	2	2	0	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2
2	0	2	1	0	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2
0	1	0	1	-1	0	2	0	1	2	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0
3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	1	1	1	2	1

Gambar 4. Hasil Konversi Jawaban

Pada gambar 4 memperlihatkan konversi jawaban dari hasil kuesioner. Data-data tersebut telah dikonversi melalui tool (UEQ_Compare_Products). Tiap-tiap pasangan skala kuesioner memiliki bobot tersendiri dimana (1,-3), (2,-2), (3,-1), (4,0), (5,1), (6,2), (7,3).

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	1
1	1.8	1.0	1.0	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1.7	1.3	1.1	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	1.6	1.3	1.2	30	keatif	monoton	Kebanaran
4	1.6	1.2	1.1	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.6	2	1.5	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Simulasi
6	1.8	0.8	0.9	30	membosankan	mengasyikkan	Simulasi
7	1.9	0.9	1.0	30	tidak menarik	menarik	Simulasi
8	1.7	0.9	0.9	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.5	1.7	1.3	30	cepat	lambat	Efisiensi
10	1.2	2.0	1.4	30	berdaya cipta	konvensional	Kebanaran
11	2.0	1.1	1.0	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12							

perspicuity, efficiency, dependabilty, stimulation, dan novelty.

4
Tabel 4.1. UEQ Scales (Mean and Variance)

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	1,711	0,57
Kejelasan	1,617	0,70
Efisiensi	1,650	0,61
Ketepatan	1,642	0,61
Stimulasi	1,725	0,56
Kebaruan	1,625	0,87

Dalam kategori (Daya Tarik) skor nilai yang diperoleh 1,711 dimana hasil dari evaluasi memiliki nilai positif. Hal ini memperlihatkan daya tarik responden menyukai tampilan yang diberikan pada sistem informasi DPMPPTSP sangat positif.

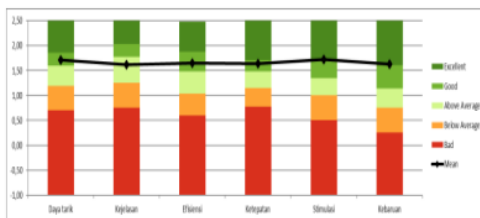
Kategori (Kejelasan) skor nilai yang diperoleh 1,617 yang artinya memiliki nilai evaluasi yang positif. Kategori ini menerima skor yang paling rendah diantara katagori lainnya. Hal ini menunjukkan responden cukup mudah untuk bisa membiasakan diri menggunakan sistem informasi DPMPPTSP. Maka pada sistem informasi harus lebih meningkatkan kejelasan dan kemudahan dalam menampilkan informasi yang ada pada sistem informasi ini.

Kategori (Efisiensi) skor nilai yang diperoleh 1,650 hasil evaluasi yang diperoleh memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan responden dapat menyelesaikan tugas mereka dengan sederhana.

Kategori (Ketepatan) skor nilai yang didapat 1,642 yang menunjukkan hasil evaluasi positif. Responden merasa dapat mengendalikan interaksi dengan sistem yang digunakan.

Kategori (Stimulasi) skor nilai yang dimiliki sebesar 1,725 maka hasil evaluasi yang diperoleh positif. Kategori stimulasi mendapatkan skor nilai tertinggi dibandingkan dengan kategori lainnya. Hal ini menunjukkan responden sangat merasa termotivasi dalam penggunaan sistem informasi ini.

Kategori (Kebaruan) memiliki skor nilai 1,625 hasil evaluasi yang didapat memperlihatkan hasil yang positif. Hal ini menunjukkan sistem informasi dapat menarik perhatian responden karena kreativitasnya.



Gambar 6. Diagram Benchmark UEQ

Gambar 6 menunjukkan hasil dari diagram benchmark UEQ dimana hasil evaluasi berdasarkan responden pengguna memperoleh skala penilaian (Good) untuk kategori Daya Tarik, Efisiensi, dan Ketepatan. Sakal penilaian (Excellent) kategori

Stimulasi dan Kebaruan, sedangkan skala penilaian (Above Average) kategori Kejelasan. Hal ini menunjukkan kualitas dari sistem informasi DPMPPTSP sudah berjalan dengan baik atau bagus. Tetapi pada kategori Kejelasan (Perspicuity) perlu lebih ditingkatkan agar dapat lebih memperjelas dan lebih memberikan kemudahan dalam proses menyediakan informasi pada sistem informasi DPMPPTSP untuk lebih bisa memuaskan dan memudahkan masyarakat dalam mencari informasi mengenai perijinan di Denpasar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Bidang Dalak memperoleh hasil bahwa sistem informasi DPMPPTSP memang belum pernah dilakukan pengujian analisis dari persepsi pengguna atau User Experience. Menurut hasil wawancara, pegawai mengharapkan untuk penambahan fitur live chat dimana pegawai bisa langsung berinteraksi dengan masyarakat untuk mengetahui keluhan dan permasalahan dalam pengurusan perijinan. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang kurang paham dalam pengisian input data. Pegawai juga mengharapkan agar sistem informasi ini menambahkan video tutorial dalam langkah-langkah penggunaan pelayanan yaitu OSS, SIMBG, SiCantik Cloud, SIPON, SIM TTD, E-MAIL, SIPOIN agar masyarakat tidak salah dalam memasukkan data-data perijinan yang harus di upload, karena tidak semua masyarakat mengerti akan apa yang diminta oleh sistem.

27 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan untuk hasil pengukuran User Experience pada DPMPPTSP memiliki kategori yang positif. Namun pada kategori kejelasan perlu ditingkatkan dalam memberikan tampilan desain pada tampilan agar pengguna lebih mudah untuk bisa berinteraksi dengan sistem. Feedback dari partisipan responden cukup memberikan penilaian yang positif terhadap sistem. Dalam hasil perhitungan Diagram Benchmark UEQ menunjukkan kategori Above Average (Kejelasan), kategori Good (Daya Tarik, Efisiensi, dan Ketepatan), dan Excellent (Stimulasi dan Kebaruan).

Dari hasil wawancara yang diperoleh memberikan kesimpulan pegawai akan merasa lebih dimudahkan untuk bisa berinteraksi dengan msyarakat secara langsung melalui live chat dimana user dapat mengetahui solusi dari kendala yang dialami masyarakat secara langsung. Karena banyak masyarakat yang merasa kebingungan saat akan melakukan pengisian data-data pada OSS, SIMBG, SiCantik Cloud, SIPON, SIM TTD, E-MAIL, SIPOIN perlu diberikan video tutorial langkah-langkah penggunaan pelayanan tersebut.

Dengan dilakukannya penelitian ini akan dijadikan sebuah rekomendasi perbaikan system informasi pada DPMPPTSP pada tahap selanjutnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. N. T. A. Putra, "Sistem Pengambilan Keputusan Untuk Penerimaan Pegawai Baru PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh Dengan Metode Heuristik," *J. Ilmu Komput.*, vol. 11, no. 2, p. 109, 2018, doi: 10.24843/jik.2018.v11.i02.p06.
- [2] I. N. Tri, A. Putra, and K. S. Kartini, "Rancang Bangun Sistem Informasi Eksekutif pada STMIK STIKOM Indonesia," *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 5, no. 3, pp. 122–129, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.23887/ijnse.v3i3.2647>.
- [3] A. Khairan and S. Lutfi, "Pembuatan Website Portal Ekonomi Dan Wisata (Ekowisata) Di Pulau Maitara Kota Tidore Kepulauan," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 3, no. 1, pp. 13–18, 2020, doi: 10.33387/jiko.v3i1.1655.
- [4] P. Risma, E. Pande, N. Tri, and A. Putra, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengajuan Kredit Pada Bumdesa Bersama Santhi Sedana," *Telematika*, vol. 17, no. 2, pp. 171–181, 2020.
- [5] S. G. N. K. S. A. Si Gede Ngurah Kerta Sanjaya Arya Jelantik, I. P. Satwika, and I. N. Y. Anggara, "Analisis Sistem Informasi Akademik STMIK Primakara Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 3, pp. 95–106, 2019.
- [6] J. Diana and M. Webqual, "Website e-government," vol. 14, no. 2, pp. 202–212, 2014.
- [7] E. Susilo, "Cara Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Uji UX." 2019, [Online]. Available: <https://www.edisusilo.com/cara-menggunakan-user-experience-questionnaire/>.
- [8] I. N. T. A. P. Ni Luh Putu Putri Vera Handayani, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Website pada Setum Polda Bali," *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 3, no. 2, pp. 44–61, 2019.
- [9] I. N. T. A. Putra, K. S. Kartini, and L. G. K. Dewi, "Sentuhan Digital Bisnis (Teknologi Informasi) pada UMKM Studi Kasus: Pemasaran Produk Adi Upakara," *J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 3, no. 2, pp. 79–84, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.23887/ijnse.v3i2.2225>.
- [10] M. H. Zufahmi, S. S. Informasi, F. Teknik, and U. N. Surabaya, "PENGUKURAN DAN PERBAIKAN USER EXPERIENCE SIAKADU MOBILE WEB (Studi Kasus : Universitas Negeri Surabaya)," *J. Manaj. Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 129–135, 2019.
- [11] K. Interaksi, T. Kepuasan, and P. Aplikasi, "PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN , KUALITAS INFORMASI , EFFECT OF EASY TO USE QUALITY , INFORMATION OF QUALITY , INTERACTION OF QUALITY , AND THE USER SATISFACTION FOR OPEN SOURCE APPLICATIONS USING THE WEBQUAL METHOD," vol. 3, no. 2, pp. 81–86, 2020, doi: 10.33387/jiko.
- [12] I. N. T. A. Putra, "Pengembangan Sistem Inventaris Berbasis Qr Code Menggunakan Web Service Pada Bidang Sarana Dan Prasarana Stmik Stikom Indonesia," *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 315, 2019, doi: [10.23887/janapati.v7i3.16658](http://dx.doi.org/10.23887/janapati.v7i3.16658).
- [13] W. A. Febrianto, W. H. N. Putra, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus : Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)," vol. 3, no. 6, pp. 6099–6106, 2019.
- [14] D. Ahmad, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience

Questionnaire (UEQ) (Studi pada
zada.co.id , Blibli.com dan JD. id),”
*J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu
Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no.
11, pp. 5862–5870, 2018.

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	3%
2	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	2%
3	www.edisusilo.com Internet Source	1%
4	jurnal.darmajaya.ac.id Internet Source	1%
5	www.jurnal.upnyk.ac.id Internet Source	1%
6	ejournal.unkhair.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
9	repo.unand.ac.id Internet Source	<1%

10	banjarmasin.bpk.go.id Internet Source	<1%
11	ojs.stmik-banjarbaru.ac.id Internet Source	<1%
12	library.palcomtech.com Internet Source	<1%
13	www.scribd.com Internet Source	<1%
14	fti.uajy.ac.id Internet Source	<1%
15	anzdoc.com Internet Source	<1%
16	ejournal.unida.gontor.ac.id Internet Source	<1%
17	Submitted to Udayana University Student Paper	<1%
18	teknosi.fti.unand.ac.id Internet Source	<1%
19	Derisma Derisma. "Analyzing User Experience of Website for the Learning of Programming Language", Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN), 2020 Publication	<1%
20	doku.pub	

Internet Source

<1%

21

Submitted to Universitas Komputer Indonesia

Student Paper

<1%

22

jurnal.iaii.or.id

Internet Source

<1%

23

www.mrforum.com

Internet Source

<1%

24

ejournal.stiesia.ac.id

Internet Source

<1%

25

pt.scribd.com

Internet Source

<1%

26

Rozzi Kesuma Dinata, Hafizal Akbar, Novia Hasdyna. "Algoritma K-Nearest Neighbor dengan Euclidean Distance dan Manhattan Distance untuk Klasifikasi Transportasi Bus", ILKOM Jurnal Ilmiah, 2020

Publication

<1%

27

journal.ubb.ac.id

Internet Source

<1%

28

Gunawan Wicahyono, Arief Setyanto, Suwanto Raharjo, Arief Munandar. "Pregnancy Monitoring Mobile Application User Experience Assessment", 2019 International Conference on Information and Communications Technology

<1%

29	I.G. Karafyllidis. "Quantum computer simulator based on the circuit model of quantum computation", IEEE Transactions on Circuits and Systems I: Regular Papers, 2005 Publication	<1%
30	journals.ums.ac.id Internet Source	<1%
31	thesis.binus.ac.id Internet Source	<1%
32	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1%
33	worldwidescience.org Internet Source	<1%
34	dxagency.ca Internet Source	<1%
35	www.coursehero.com Internet Source	<1%
36	journal2.um.ac.id Internet Source	<1%
37	Sukamto Sukamto, Yanti Adriyani, Rizka Aulia. "Prediksi Kelompok UKT Mahasiswa Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor", JUITA: Jurnal Informatika, 2020	<1%

Publication

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off