

EVALUASI USER EXPERIENCE SISTEM INFORMASI REKAPITULASI MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIR (UEQ)**Andi Syamsiah¹, Nurjannah²**^{1,2}Sistem Informasi, Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri,
Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir, Prov Riau, IndonesiaEmail: andisyamsiah45@gmail.com¹, jannahheaven82@gmail.com²,**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (user experience) Sistem Informasi Rekapitulasi (Sirekap) menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online kepada 26 responden pengguna Sirekap. Data dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool untuk mengukur enam aspek pengalaman pengguna: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh aspek UEQ memperoleh nilai di bawah 0,8, mengindikasikan evaluasi normal ke arah negatif. Aspek kejelasan memperoleh nilai tertinggi (0,54), sementara aspek stimulasi dan kebaruan mendapat nilai terendah (0,07). Perbandingan dengan benchmark UEQ menunjukkan mayoritas aspek berada pada kategori "below average", kecuali aspek kebaruan yang berada pada kategori "bad". Penelitian ini memberikan wawasan untuk perbaikan dan pengembangan Sirekap, dengan rekomendasi fokus pada peningkatan aspek kebaruan, stimulasi, dan daya tarik sistem untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: evaluasi, user experience, sistem, metode user experience questionnaire

ABSTRACT

This research aims to evaluate the user experience of the Recapitulation Information System (Sirekap) using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The evaluation was carried out by distributing an online questionnaire to 26 Sirekap user respondents. Data was analyzed using the UEQ Data Analysis Tool to measure six aspects of user experience: attractiveness, clarity, efficiency, precision, stimulation, and novelty. The research results showed that all aspects of the UEQ scored below 0.8, indicating a normal evaluation in the negative direction. The clarity aspect received the highest score (0.54), while the stimulation and novelty aspect received the lowest score (0.07). Comparison with the UEQ benchmark shows that the majority of aspects are in the "below average" category, except for the novelty aspect which is in the "bad" category. This research provides insights for improvement and development of Sirekap, with recommendations focusing on improving the novelty, stimulation and attractiveness aspects of the system to improve the overall user experience.

Keywords: evaluation, user experience, system, user experience questionnaire method

1 PENDAHULUAN

Sistem informasi telah menjadi bagian integral dari berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan data dan informasi. Salah satu sistem informasi yang krusial adalah sistem informasi rekapitulasi. Sistem ini digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data dalam bentuk yang lebih terstruktur dan mudah dipahami. Namun, efektivitas sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitasnya, tetapi juga oleh pengalaman pengguna (User Experience) saat berinteraksi dengan sistem tersebut. Sistem Informasi Rekapitulasi (Sirekap) merupakan alat penting yang digunakan oleh berbagai organisasi dan instansi pemerintah untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan data dengan lebih efisien. Dengan meningkatnya kebutuhan akan akurasi dan kecepatan dalam pengelolaan data, penggunaan

Sirekap menjadi semakin vital. Namun, seiring dengan peningkatan kompleksitas dan cakupan penggunaan Sirekap, muncul tantangan baru terkait pengalaman pengguna (User Experience).

Sistem Informasi Rekapitulasi (SIREKAP), sebuah sistem elektronik untuk mengolah dan merekap data suara. Namun, penggunaan SIREKAP ini tidaklah tanpa tantangan dan risiko yang perlu dipelajari lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Sistem Rekapitulasi Suara (SIREKAP) dalam menghadapi problematika Pemilu 2024[1].

Pengalaman pengguna atas aplikasi dengan populasi yang berasal dari masyarakat umum pengguna aplikasi shopee di kabupaten penajam paser utara, maka dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan 6 skala yang diukur pada aplikasi shopee, menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki hasil benchmarking pada skala ketepatan (Dependability) yang lebih unggul dibandingkan skala lainnya. Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk factor tida katraktif dan tidak nyaman yang memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan memperbarui aplikasi shopee yang menarik dan nyaman bagi pengguna. Dengan metode UEQ dapat memberikan pengukuran aspek teknis dan non teknis terkait emosi atau persepsi kesenangan pengguna[2].

Hasil pengukuran user experience SITA menggunakan UEQ memperlihatkan bahwa SITA memiliki daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan yang positif, juga kebaruan serta stimulasi netral. Meskipun nilai rata-rata UEQ SITA positif, level user experience SITA dibandingkan 468 produk interaktif sejenis untuk segala aspek adalah Below Average. Hasil pengukuran SUS SITA juga cukup positif yaitu 70,4 yang berarti acceptability ranges SITA adalah marginal high[3].

SIA UTY menunjukkan hasil evaluasi ke arah yang positif, namun perlu untuk meningkatkan kreatifitas dan inovasi dalam pengembangannya. Selain itu perbandingan dengan benchmark menghasilkan nilai yang sudah baik, namun masih perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kegunaan, terutama mengenai ketepatan dan kebaruan dengan menyediakan fitur yang dapat membantu untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat, serta mengikuti perkembangan teknologi terkini[4].

Proses UEQ mempengaruhi kepuasan pengguna pada saat menggunakan sistem. Pada rata-rata impresi skala kejelasan mendapatkan nilai yang tinggi dan skala kebaruan masih berada dibawah skala lainnya. Kemudian untuk data set benchmark sebagai perbandingan data 246 dari set benchmark UEQ pada skala efisiensi mendapatkan nilai tertinggi dan skala kebaruan mendapat nilai dibawah skala lainnya. Pada level User Experience daya Tarik dan efisiensi mendapatkan nilai Good (baik), pada skala kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan mendapatkan nilai Above Average (diatas rata- rata)[5].

Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur. Metode User Experience Questionnaire (UEQ) dipilih sebagai model ukur dalam penelitian ini dengan sampel yaitu dosen UPN “Veteran” Jawa Timur yang mengajukan usulan proposal pada aplikasi SIMARIS dalam kurun waktu dua tahun terakhir (2020-2022). Berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan menunjukkan keenam skala UEQ memiliki nilai Cronbach’s Alpha > 0.70, yang bermakna seluruh skala dinyatakan reliabel[6].

Mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Pekan Surabaya menggunakan metode User Experience Questionner (UEQ) . Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling terhadap 375 pegawai ASN Pemerintah Kota yang menggunakan aplikasi E-Pekan. Data dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool [7].

Pengujian User Experience Questionnaire (UEQ) dibagikan ke 25 responden dan memiliki 6 skala pengukuran, antara lain attractiveness, perpicuity, efficiency, dependability, simulation, dan novelty. Setelah pengujian dan pengisian kuesioner maka akan diperoleh jawaban responden dan masalah yang dihadapi selama skenario pengujian. Dapat disimpulkan dari pengujian yang telah dilakukan bahwa situs Superprof.co.id mendapatkan nilai pengujian yang lebih baik dari website Zonaprivat.com[8].

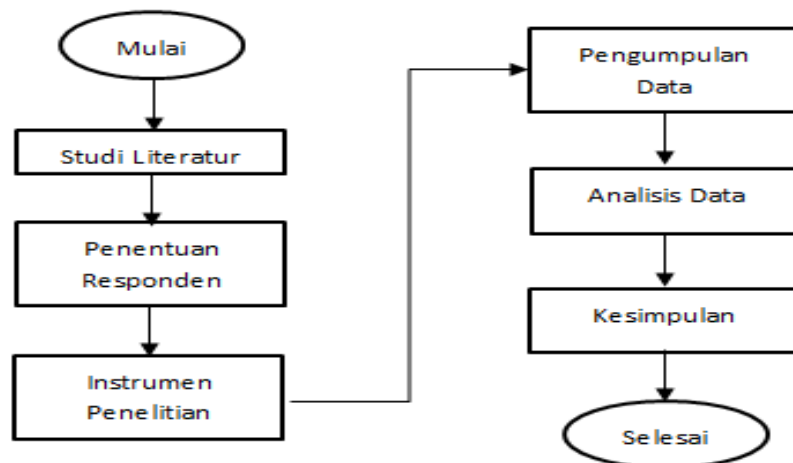
Evaluasi User Experience Questionnaire (UEQ) memiliki penilaian yang baik. Daya tarik memiliki nilai rata-rata 1.45, kejelasan memiliki nilai 1.64, efisiensi bernilai 1.12, ketetapan b bernilai

1.16, stimulasi bernilai 1.05, dan kebaruan bernilai 0.43. Namun skala Kebaruan merupakan skala dengan nilai mean terendah pada hasil benchmark yakni 0.43 yang menggambarkan SIAKAD kurang memiliki inovasi, kreativitas yang terbatas, dan menunjukkan pengguna SIAKAD tidak merasakan perbedaan yang unik dengan aplikasi Sistem Informasi Akademik lainnya. Sehingga skala tersebut dapat menjadi fokus peningkatan diantara skala lainnya[9].

2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian yang akan menghasilkan data kualitatif dan data kuantitatif pengguna menghasilkan data kuantitatif yang diperoleh dari perhitungan hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna sistem. Pengguna sistem dalam penelitian ini adalah user yang telah ditugaskan untuk merekap hasil pemungutan suara. Penelitian antara data kualitatif dan kuantitatif biasanya disebut sebagai mixed method. Mixed Method adalah metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif[10].

Evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) pada sistem informasi rekapitulasi (Sirekap) dilakukan dengan menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*). Pada gambar 1 merupakan tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini sebagaimana dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Tahapan Penelitian

2.1 Studi Literatur

Penelitian dimulai dengan tinjauan pustaka dari berbagai sumber relevan yang mendukung kajian mengenai evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*), sistem informasi rekapitulasi.

2.2 Penentuan Responden

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu 20 responden dengan yang pernah menggunakan sistem informasi rekapitulasi (Sirekap). Pemilihan jumlah sampel tersebut mengacu berdasarkan petunjuk *User Experience Questionnaire*, yang merekomendasikan untuk mengukur user experience agar memberikan hasil yang stabil dan representatif biasanya menggunakan 20-30 responden[11].

2.3 Instrumen Penelitian

Struktur skala Survei Pengalaman Pengguna terdiri dari tiga komponen utama: daya tarik, kualitas utilitarian, dan kualitas hedonis. Survei Pengalaman Pengguna terdiri dari 26 pertanyaan yang dibagi dalam enam skala pengukuran sebagai berikut :

Gambar 2 Item Quesioner UEQ[12].

Gambar 2 menunjukkan aspek penilaian UEQ versi bahasa Indonesia. Untuk memperoleh hasil analisis UEQ dihitung rata-rata setiap aspeknya. Item pertanyaan berisi nilai positif atau negatif acak. Setiap aspek mempunyai nilai setengah positif dan setengah negatif yang berkisar antara 1 hingga 7 hingga -3 hingga +3.

Permukaan peringkat per poin memiliki nilai dari +1 hingga +2, dan peringkat tersebut berkualitas sangat tinggi karena responden jarang melaporkan nilai maksimum dan minimum .

Hal ini menunjukkan bahwa. Peringkat standar untuk UEQ adalah , yaitu antara -0,8 dan +0,8. Selain pengujian UEQ, diperlukan juga pengujian benchmark yang membandingkan setiap nilai aspek dengan data UEQ dari UEQ Analytics Data Tool. Hasil tes benchmark sebanyak orang terbagi dalam lima kategori, yakni kurang baik, sedang, di bawah, di atas rata-rata, baik, dan sangat baik.

2.5 Analisis Data

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data tersebut menggunakan alat analisis data UEQ. Digambarkan dalam lima kategori benchmark yaitu: excellent, good, above average, digunakan untuk memperoleh informasi pengalaman pengguna Sistem Informasi Rekapitulasi (Sirekap). Hasil akhir UEQ dinyatakan dalam lima kategori benchmark: Sangat Baik, Baik, Di Atas Rata-Rata, Di Bawah Rata-Rata, dan Buruk (excellent, good, above average, below average, dan bad.).

Nilai untuk setiap kategori ditunjukkan pada Tabel 1.

Nilai tiap kategori ditunjukkan pada Tabel 1:

Tabel 1. Benchmark Interval Skala UEQ

No	Aspek	Kategori				
		Excellent	Good	Above Average	Below Average	Bad

1	Daya Tarik	>1.75	>1.52	>1.17	>0.7	<=0.7
2	Kejelasan	>1.9	>1.56	>1.08	>0.64	<=0.64
3	Efisiensi	>1.78	>1.47	>0.98	>0.54	<=0.54
4	Ketepatan	>1.65	>1.48	>1.14	>0.78	<=0.78
5	Stimulasi	>1.55	>1.31	>0.99	>0.5	<=0.3
6	Kebaruan	>1.4	>1.05	>0.71	>0.3	<=0.5

Interpretasi pada setiap kategori adalah:

- 1) *Excellent*: skor tertinggi produk kisaran 10%,
- 2) *Good*: 10% produk skor yang lebih tinggi, sedangkan 50% lebih rendah,
- 3) *Above Average*: 25% produk dataset lebih tinggi, 50% lebih rendah,
- 4) *Below Average*: 50% produk dataset lebih tinggi, 25% lebih rendah,
- 5) *Bad*: 25% memiliki skor rendah[5]

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi pada sistem informasi rekapitulasi (Sirekap) menggunakan metode user experience questionnaire dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada pengguna sirekap dengan 26 responden. Kemudian data tersebut diolah menggunakan metode UEQ. Hasil dari evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap sistem informasi rekapitulasi menggunakan UEQ.

Tabel 1. UEQ Scales (Mean and Variance)

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya Tarik	0.16	0.28
Kejelasan	0.54	0.3
Efisiensi	0.14	0.3
Ketepatan	0.1	0.26
Stimulasi	0.07	0.25
Kebaruan	0.07	0.26

Hasil transformasi data kemudian diolah kembali untuk mendapatkan nilai rata-rata untuk setiap aspek UEQ. Hasil dari pengolahan data UEQ dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil UEQ

	Nilai Skala UEQ	Aspek UEQ	Nilai Skala UEQ
Daya Tarik	0.16	Daya tarik	0.16
		Kejelasan	0.54
Kualitas Pragmatis	0.26	Efisiensi	0.14
		Ketepatan	0.1
Kualitas Hedonis	0.07	Stimulasi	0.07
		Kebaruan	0.07

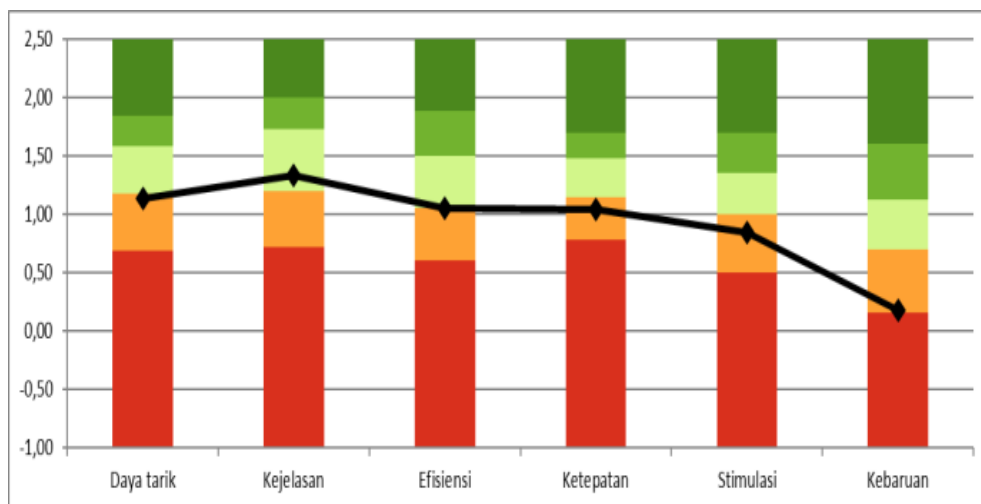
Berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 2. Nilai yang tertinggi adalah kualitas pragmatis yaitu 0.26. Pada kualitas pragmatis nilai yang tertinggi adalah aspek kejelasan yaitu dengan 0.54. ini menunjukkan bahwa sistem informasi rekapitulasi cukup mudah untuk dipahami. Untuk interaksi dengan sirekap user tidak dapat dikendalikan, hal ini ditunjukkan dengan aspek ketepatan yang bernilai 0.1. Aspek efisiensi memberikan penilaian negatif yang bernilai 0.14. Pada aspek daya tarik mendapatkan penilai 0.16 dan ini menunjukkan bahwa sistem informasi pada aspek tersebut kurang menarik dan nyaman bagi user.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil evaluasi untuk seluruh aspek mendapatkan nilai yang negatif, dimana seluruh aspek UEQ memperoleh nilai dibawah 0.8 hal ini sesuai dengan nilai rata-rata impresi antara -0.8 dan 0.8 merupakan nilai evaluasi normal. Nilai >0.8 merupakan evaluasi positif dan nilai-nilai > -0.8 merupakan evaluasi negatif. Untuk tanda panah yang mengarah kesamping dikategorikan sebagai nilai yang negatif sedangkan tanda panah yang mengarah keatas menunjukkan nilai positif. Dapat kita lihat pada tabel 3. Berikut :

Tabel 3. Rata-rata hasil pengukuran aspek

Item	Means	Variance	Std. Dev	No.	Left	Right	Scale
1	0.4	0.1	0.31	26	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya tarik
2	0.5	0.3	0.54	26	Tidak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	0.6	0.5	0.7	26	kreatif	monoton	Kebaruan
4	0.6	0.7	0.83	26	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	0.7	0.9	0.94	26	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	0.7	1.1	1.04	26	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	0.8	1.3	1.14	26	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	0.9	0.6	0.77	26	tidak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	0.9	0.3	0.54	26	cepat	lambat	Efisiensi
10	1.1	0.6	0.77	26	perdaya cipta	konvensional	Kebaruan

Hasil pengukuran skala UEQ yang dibandingkan dengan nilai benchmark dapat dilihat pada Gambar 2. Berikut:



Gambar 2 Hasil pengukuran skala UEQ

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil evaluasi untuk seluruh aspek mendapatkan nilai yang negatif, dimana seluruh aspek UEQ memperoleh nilai dibawah 0.8 hal ini sesuai dengan nilai rata-rata impresi antara -0.8 dan 0.8 merupakan nilai evaluasi normal. Nilai >0.8 merupakan evaluasi positif dan nilai-nilai > -0.8 merupakan evaluasi negatif. Untuk tanda panah yang mengarah kesamping dikategorikan sebagai nilai yang negatif sedangkan tanda panah yang mengarah keatas menunjukkan nilai positif. Dapat kita lihat pada tabel 3. Berikut :

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna terhadap Sistem Informasi Rekapitulasi (Sirekap) menggunakan metode UEQ, dapat disimpulkan bahwa sistem ini masih memerlukan perbaikan dan pengembangan di berbagai aspek. Meskipun aspek kejelasan mendapatkan nilai tertinggi, secara keseluruhan sistem ini dinilai berada di bawah rata-rata dalam hal pengalaman pengguna. Aspek-aspek seperti daya tarik, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan terutama kebaruan perlu mendapat perhatian khusus dalam upaya peningkatan kualitas sistem. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi pengembang sistem untuk melakukan perbaikan dan inovasi guna meningkatkan pengalaman pengguna Sirekap di masa mendatang.

REFERENSI

- [1] P. Luar, S. Universitas, and N. Surabaya, "Page 1," pp. 1–14, 2024.
- [2] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.
- [3] R. Hiariej and N. Setiyawati, "Evaluasi User Experience dan Usability Sistem Informasi Tugas Akhir FTI UKSW Menggunakan User Experience Questionnaire dan System Usability Scale," *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 6, no. Desember, pp. 58–63, 2022.
- [4] M. A. Romli, "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi," *Explore*, vol. 12, no. 1, pp. 50–56, 2021, [Online]. Available: <https://utmmataram.ac.id/ojs/index.php/explore/article/view/526>
- [5] 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 Komputersasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–178, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178.
- [6] A. R. Salsabila, T. L. M. Suryanto, and E. M. Safitri, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi SIMARIS UPN 'Veteran' Jawa Timur Menggunakan Metode UEQ," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 6, p. 1714, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5068.
- [7] E. Pengalaman et al., "SURABAYA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) SKRIPSI Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi DIVA DAFINA AMAJIDA FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL ' VETERAN ' JAWA TIMUR," pp. 1–19.
- [8] T. J. Maulani, S. Suprpto, and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Website Superprof.co.id dan Zonaprivat.com)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 6, pp. 2639–2645, 2021, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/9384>
- [9] F. Silvana and T. L. M. Suryanto, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Universitas Wiraraja Menggunakan Metode UEQ," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 13, no. 1, p. 11, 2024, doi: 10.35889/jutisi.v13i1.1580.
- [10] K. Y. Ernanda, G. Indrawan, P. Studi, I. Komputer, P. Pascasarjana, and U. P. Ganesha, "Jurnal Ilmu Komputer Indonesia (JIK), Volume 6 , No : 2 , November 2021p- ISSN : 2615-2703 (Print) dan e-ISSN : 2615-2711 (Online) Evaluasi Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bangli Pada Aspek Usability Dengan Metode User Experience," *J. Ilmu Komput.*

Indones., vol. 6, 2021.

- [11] G. Indrawan *et al.*, “EVALUASI APLIKASI E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ),” pp. 1–12, 2024.
- [12] S. R. Henim and R. P. Sari, “Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire,” *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.