
EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA WEBSITE PPID UNDIKSHA DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Made Yuda Sadewa^{1,*}, Made Agus Panji Sujaya¹, I Made Agus Oka Gunawan²,
Gede Indrawan¹

¹ Prodi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Jln. Udayana No. 11 Singaraja 81116 INDONESIA

² Universitas Tabanan, Jl. Wagimin No.8, Tabanan 82121, INDONESIA

Abstrak

Sejalan dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Universitas Pendidikan Ganesha sebagai lembaga terbuka telah membangun situs PPID untuk memenuhi kebutuhan data publik. Situs PPID dibangun untuk memudahkan akses berbagai dokumen atau informasi yang tersedia dan telah dikategorikan sesuai dengan kebutuhan pada halaman Daftar Informasi Publik, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. Situs PPID belum pernah dilakukan analisis secara menyeluruh, terutama dalam aspek *usability*-nya. Evaluasi *usability* memiliki banyak teknik dan tahapan untuk dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang valid. Sehingga, langkah awal yang dapat dilakukan adalah meninjau tingkat pengalaman penggunaan situs PPID sebelum melakukan evaluasi lanjutan. Evaluasi berbasis kuesioner dengan menggunakan *user experience questionnaire* digunakan dalam penelitian ini. Pada kuesioner ini terdapat 6 indikator yang dinilai dan dibagi ke dalam 26 butir pernyataan. Dari 40 responden, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat keterlibatan klien terhadap aplikasi PPID Undiksha dinilai positif dilihat dari aspek *attractiveness* (rata-rata: 1.963), *efficiency* (rata-rata: 1.906), *dependability* (rata-rata: 1.775), dan *stimulation* (rata-rata: 1.713) termasuk dalam kategori sangat baik, sementara aspek *perspicuity* (rata-rata: 1.869) dan *novelty* (rata-rata: 1.356) termasuk dalam kategori baik. Penelitian selanjutnya dapat melakukan kombinasi dengan *open-ended questions* atau wawancara untuk mendapatkan pendapat pengguna mengenai sistem dan masukan pengembangannya.

Kata Kunci:

PPID, *User Experience*,
User Experience
Questionnaire

Abstract

In line with Law no. 14 of 2008 concerning Openness of Public Information, Ganesha University of Education as an open institution has built a PPID website to meet public data needs. The PPID site was built to make it easier to access various documents or information that are available and have been categorized according to needs on the Public Information List page, making it easier for the public to access them. The PPID site has never been thoroughly analyzed, especially in terms of usability. Usability evaluation has many techniques and stages to produce valid recommendations for improvement. So, the first step that can be taken is to review the level of experience using the PPID site before carrying out further evaluation. Questionnaire-based evaluation using a user experience questionnaire was used in this research. In this questionnaire there are 6 indicators that are assessed and divided into 26 statement items. From the 40 respondents, it can be concluded that in general the level of client involvement in the PPID Undiksha application is considered positive in terms of attractiveness (average: 1,963), efficiency (average: 1,906), dependability (average: 1,775), and stimulation (average: 1,713) is included in the very good category, while aspects of perspicuity (average: 1,869) and novelty (average: 1,356) are included in the good category. Further research can be carried out in combination with open-ended questions or interviews to obtain user opinions regarding the system and input for its development.

Keywords:

PPID, *User Experience*,
User Experience
Questionnaire

*Korespondensi

E-mail: yudasadewa8@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008), Universitas Pendidikan Ganesha sebagai badan publik telah membuat situs Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi. *Website* PPID dirancang untuk memudahkan akses berbagai dokumen atau informasi yang tersedia dan telah dikategorikan sesuai dengan kebutuhan pada halaman Daftar Informasi Publik, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan permohonan secara tertulis maupun tidak tertulis untuk mendapatkan informasi publik melalui *website* tersebut. Pemohon dapat melakukan hal-hal seperti permohonan informasi, pengaduan, keluhan, pengaduan, pengisian survei kepuasan, dan pengaduan *whistleblower*. Setiap laporan yang masuk melalui *website* PPID akan ditangani oleh petugas yang ditugaskan di masing-masing unit kerja. Petugas tersebut akan memberikan pelayanan informasi sesuai dengan permohonan, dan pemohon informasi juga dapat mengecek perkembangan pekerjaan atas permasalahan yang sedang ditangani.

PPID Universitas Pendidikan Ganesha pada tahun 2024 termasuk ke dalam kualifikasi "Informatif" yang salah satunya dilihat dari *website* PPID. Namun, *website* PPID belum digunakan secara maksimal baik oleh civitas universitas, alumni, dan masyarakat umum. *Website* PPID rendah digunakan dalam keperluan permohonan informasi maupun melakukan pengaduan. Rendahnya pengguna *website* PPID ditunjukkan dari jumlah pelapor sebanyak 10 orang dan cenderung menggunakan media lain seperti pesan *WhatsApp*. Rendahnya pengguna *website* PPID dalam permohonan informasi maupun pengaduan mengindikasikan terdapat aspek-aspek yang kurang baik dari sisi proses bisnis, tampilan yang bersahabat, dan sisi kemudahan penggunaan yang berujung *website* tidak digunakan secara maksimal. Sejalan dengan itu, kegunaan *website* PPID belum dievaluasi baik dari sisi pengadu atau pemohon informasi maupun dari sisi petugas di setiap unit kerja. Tidak ada informasi yang tersedia mengenai seberapa efektif *website* tersebut dalam memenuhi kebutuhan publik akan informasi atau seberapa baik petugas menangani laporan yang disampaikan melalui *website* tersebut. Hal tersebut yang menjadi dasar urgensi dilakukannya evaluasi pengalaman pengguna pada *website* PPID. Hal tersebut juga didukung dari pendapat Sadewa (2020) yang menjelaskan bahwa sebuah sistem perlu dilakukan evaluasi guna mendapatkan informasi terkait tingkat ketercapaian tujuan maupun sasaran awal. Ada berbagai metode yang tersedia untuk mengevaluasi sistem informasi, termasuk kuesioner (1); wawancara (2); analisis gerakan mata atau mouse (3); analisis gelombang otak atau ekspresi wajah (4).

Mengingat kondisi pengguna situs web PPID yang dinamis dan beragam, penggunaan kuesioner untuk mengevaluasi pengalaman pengguna situs web PPID sangat tepat. Namun, perlu diperhatikan bahwa efektivitas metode kuesioner sangat bergantung pada kualitas pertanyaan dan kesediaan responden untuk memberikan umpan balik yang jujur (Mania, 2008). Oleh karena itu, penting untuk merancang kuesioner yang terstruktur dengan baik yang dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kegunaan situs web dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut, metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dimanfaatkan sebagai alat untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna pada situs web PPID. UEQ memungkinkan yang mengevaluasi untuk mengetahui enam indikator dari jawaban responden, antara lain daya tarik, perspektif, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan. Metode UEQ dirumuskan dan dikembangkan oleh Laugwitz, Held, dan Schrepp dengan mengumpulkan dan menganalisis istilah-istilah dan pernyataan dari para ahli usability dan kemudian membuat kuesioner yang mengakomodasi semua aspek evaluasi pengalaman pengguna. (Laugwitz dkk., 2008). Dibandingkan dengan beberapa metode pengukuran *user experience* lainnya, metode UEQ mengakomodasi aspek-aspek *user experience* secara komprehensif. Metode ini mampu memberikan informasi tingkat daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulus, serta kebaruan. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk analisis dan perbaikan *website* PPID. Laugwitz sebagai pengembang juga telah menyediakan alat bantu untuk menginterpretasikan hasil kuesioner secara akurat dan dapat diakses pada pranala. (<http://www.ueq-online.org/>) (Santoso dkk., 2016).

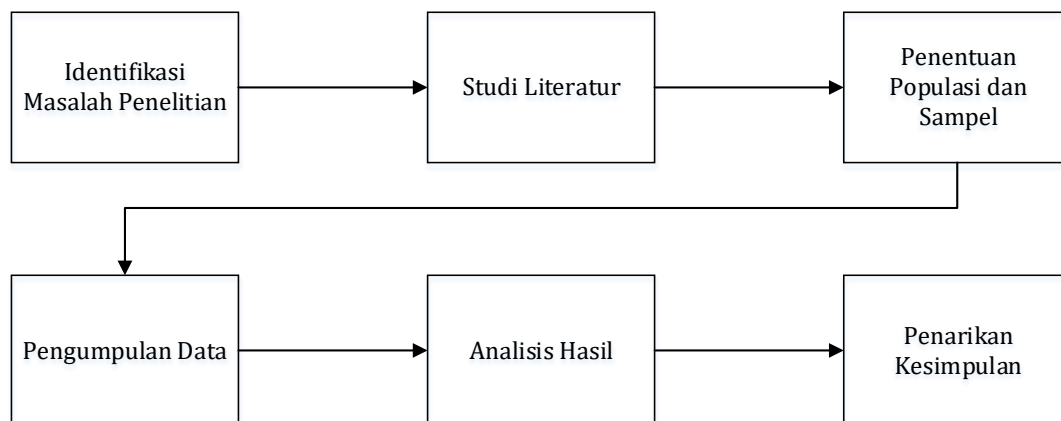
Penerapan metode UEQ dalam evaluasi *usability* sudah dilakukan pada dunia industri maupun dalam penelitian seperti (Pratama dkk., 2022) yang meneliti mengenai pengalaman pengguna sistem informasi pembelajaran terintegrasi. Secara keseluruhan, hasil *benchmarking* memperoleh hasil pengukuran pengalaman pengguna yang positif dengan beberapa perhatian pada beberapa skala, seperti aspek

kebaruan dengan skor terendah (Pratama dkk., 2022). Pratama menjelaskan bahwa dalam penelitiannya telah menerapkan metode UEQ dengan baik tanpa mengalami kendala, serupa dengan penelitian oleh Nugroho yang menerapkan metode UEQ untuk menganalisis tingkat *user experience* sistem tugas akhir mahasiswa. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sebagian besar aspek mendapatkan nilai positif dengan sedikit perhatian untuk meningkatkan beberapa aspek (Nugroho & Suprihadi, 2023). Penelitian (Paramitha dkk., 2018) melakukan evaluasi pengalaman pengguna Sistem Informasi Kemajuan Akademik (SIsKa) berbasis web dengan menggunakan UEQ. Hasil evaluasi menunjukkan hasil rata-rata yang baik pada enam komponen pengalaman pengguna, yaitu daya tarik, efisiensi, perspektif, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, rekomendasi perbaikan dirancang untuk meningkatkan kualitas sistem khususnya pada pengalaman pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh (Valerian dkk., 2018) menggunakan metode UEQ untuk mendapatkan hasil awal pengalaman pengguna pada situs web staf universitas, yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna kurang baik karena banyak fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, dilakukan pengembangan, dan situs web tersebut diukur kembali dengan menggunakan UEQ dan SUS. Hasil akhir menunjukkan adanya peningkatan nilai *user experience* dari *website* tersebut. Penelitian oleh (Saputra dkk., 2021) menganalisis pengalaman pengguna aplikasi *keyboard* virtual berbasis *mobile* menggunakan metode UEQ, penelitian tersebut menghasilkan luaran berupa hasil analisis dari data evaluasi dengan tingkat skor 1.81 untuk daya tarik, 1.73 untuk kejelasan, 1.66 untuk efisiensi, 1.76 untuk ketepatan, 2.06 untuk stimulasi dan 1.40 untuk kebaruan.

Penjelasan di atas dapat diartikan sebagai alasan penelitian yang dilakukan, pemilihan metode penelitian telah melalui beberapa pertimbangan berdasarkan diskusi internal oleh tim peneliti. Diharapkan penelitian ini mampu menambah wawasan pembaca terkait penerapan metode UEQ untuk mengukur *user experience* dan menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalami metode ini.

2. METODE

Penelitian yang dilakukan terdiri dari beberapa langkah seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. meliputi identifikasi masalah penelitian, studi literatur, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

A. Identifikasi Masalah Penelitian

Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi permasalahan yaitu *website* PPID belum pernah dilakukan evaluasi pengalaman pengguna untuk mengetahui bagaimana kondisi *website* PPID sebagai sarana memperoleh informasi bagi masyarakat maupun sivitas Undiksha. Tidak hanya identifikasi terhadap obyek evaluasi, tetapi metode yang digunakan untuk mengevaluasi juga diidentifikasi agar sesuai dengan luaran yang diharapkan dan sesuai dengan kondisi responden.

B. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis melakukan kajian terhadap metode UEQ yang digunakan dalam mengevaluasi pengalaman pengguna pada *website* PPID Undiksha. UEQ terhimpun dari kumpulan data *benchmark* yang besar (Schrepp dkk., 2023), *benchmarking* menggunakan metode UEQ akan menghasilkan hasil pengukuran yang dikelompokkan menjadi 5 kategori, yakni *excellent* (sangat baik), *good* (baik), *above average* (di atas rata-rata), *below average* (di bawah rata-rata) dan *bad* (buruk) (Schrepp dkk., 2023). *Benchmarking* pengalaman pengguna dilakukan berdasarkan enam aspek yaitu sebagai berikut:

- *attractiveness* (daya tarik) yang berfokus terhadap bagaimana *website* PPID dapat menarik bagi pengguna,
- *perspicuity* (kejelasan) yang berfokus pada kejelasan *website* PPID baik dari konten, grafis, maupun komposisi konten,
- *efficiency* (efisiensi) yang berfokus pada seberapa cepat *website* PPID dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna,
- *dependability* (ketepatan) berfokus pada perasaan pengguna dalam hal pengguna menjadi pengendali setiap interaksi yang terjadi pada *website* PPID,
- *stimulation* (stimulus) yang berfokus pada adanya *feedback* atau timbal balik yang diberikan *website* PPID terhadap pengguna saat melakukan suatu aksi,
- *novelty* (kebaruan) yang berfokus pada fitur-fitur baru yang menjadi inovasi pada *website* PPID.

Keenam aspek pada metode UEQ tersebut selanjutnya dituangkan ke dalam 26 butir pernyataan dengan skala -3 sampai 3. Pernyataan tersebut sudah tersedia dalam *website* resmi yang disusun oleh Schrepp (<http://www.ueq-online.org/>). Kuesioner UEQ juga sudah dikembangkan ke dalam Bahasa Indonesia sehingga responden tidak harus memiliki kriteria bisa berbahasa Inggris untuk dapat mengisi kuesioner tersebut. Butir-butir pernyataan pada kuesioner UEQ dapat dilihat pada Gambar 2 (Schrepp, 2023) dan telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia oleh (Santoso dkk., 2016).

Saat ini silakan evaluasi produk dengan memilih satu lingkaran tiap baris item.									
	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"/>	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. Pernyataan Kuesioner UEQ
Sumber: <https://www.ueq-online.org/>

C. Penentuan Populasi dan Sampel

Penentuan sampel dari populasi yang ada digunakan dengan menggunakan rumus Slovin. *Website PPID Undiksha* merupakan aplikasi yang dapat diakses oleh pihak eksternal di Undiksha, oleh karena itu populasi dari penelitian ini berfokus pada seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan civitas akademika Undiksha berupa seluruh petugas dan pelapor. Rumus Slovin adalah sebagai berikut (Pradana & Reventiary, 2016).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{45}{1 + 45 \times 0.05^2} = \frac{45}{1 + 45 \times 0.05^2} = 40,449 \approx 40 \tag{1}$$

D. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, responden mengisi kuesioner UEQ dengan berbantuan *google form* sehingga dalam penyebaran kuesioner dan pengisiannya lebih praktis dan dinamis.

E. Analisis Hasil

Pada tahap analisis data, hasilnya diolah terlebih dahulu sebelum dilakukan analisis. Pengolahan data Proses pengolahan dan analisis data berpedoman pada artikel (Pratama dkk., 2022) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Melakukan transformasi data untuk menyeragamkan data karena pada kuesioner terdapat jawaban positif dan negatif yang tersebar yang disusun oleh Laugwitz sebagai pengembang untuk menghindari kecenderungan responden mengisi jawaban secara acak.
- Melakukan perhitungan rata-rata untuk setiap aspek penilaian metode UEQ
- Melakukan perbandingan data dari pedoman yang telah disediakan, tabel perbandingan ditampilkan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Tabel *Benchmarking* Kuesioner UEQ

No	Kategori	Aspek					
		I	II	III	IV	V	VI
1	Excellent	≥1.72	≥1.64	≥ 1.82	≥ 1.6	≥ 1.5	≥ 1.34
2	Good	≥ 1.5	≥1.31	≥ 1.37	≥ 1.4	≥ 1.31	≥ 0.96
		< 1.72	< 1.64	<1.82	< 1.6	< 1.5	< 1.34
3	Above Average	≥ 1.09	≥ 0.84	≥ 0.9	≥ 1.06	≥ 1	≥ 0.63
		< 1.5	< 1.31	< 1.37	< 1.4	< 1.31	< 0.96
4	Below Average	≥ 0.65	≥ 0.5	≥ 0.53	≥ 0.7	≥ 0.52	≥ 0.24
		< 1.09	< 0.84	< 0.9	< 1.06	< 1	< 0.63
5	Bad	< 0.65	< 0.5	< 0.53	< 0.7	< 0.52	<0.24

Keterangan:

- Aspek I: *attractiveness*
- Aspek II: *efficiency*
- Aspek III: *perspicuity*
- Aspek IV: *dependability*
- Aspek V: *stimulation*
- Aspek VI: *novelty*

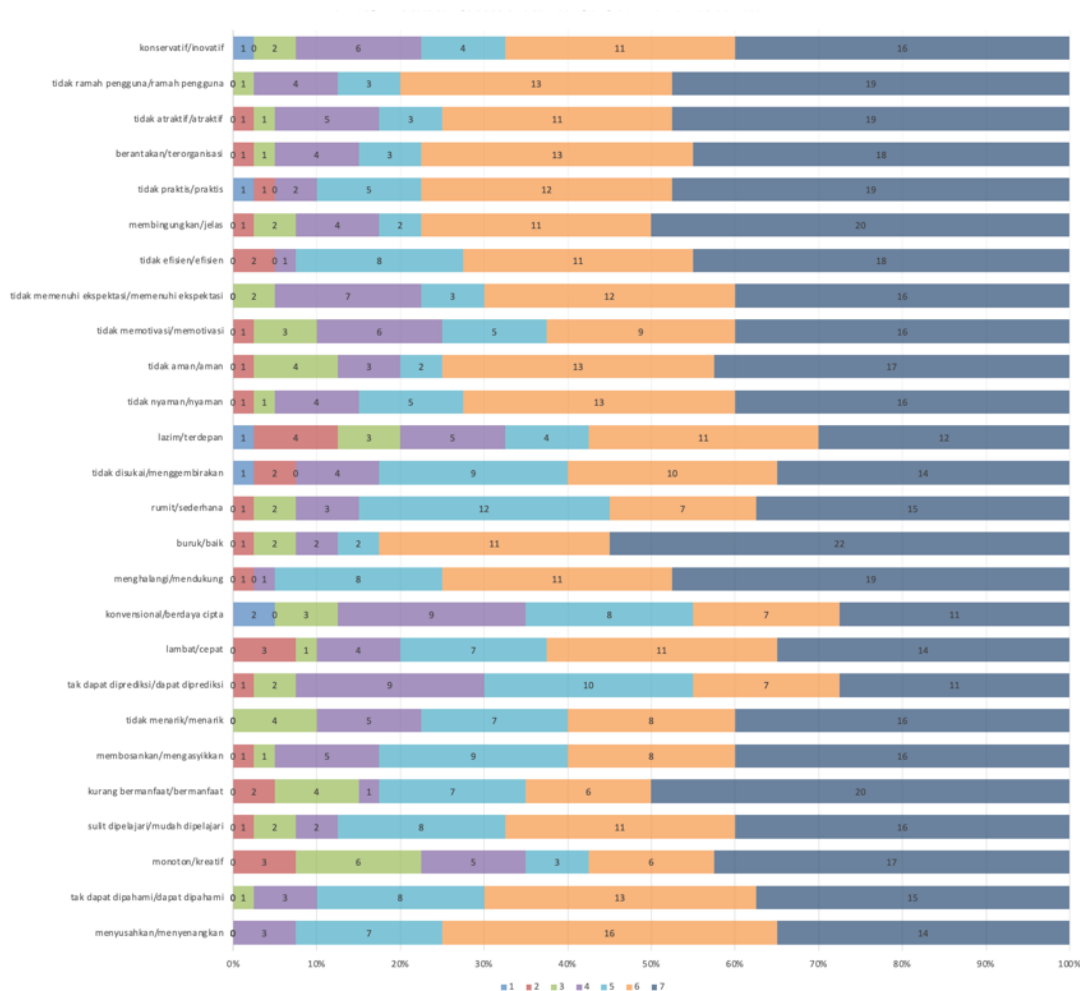
F. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil *benchmarking* yang dilakukan. *Benchmarking* berdasarkan tabel ini menghasilkan tingkat pengalaman pengguna *website* PPID.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 40 responden melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna *website* PPID Universitas Pendidikan Ganesha dengan menggunakan metode evaluasi UEQ. Responden tersebut terdiri dari internal dan eksternal Undiksha. Civitas akademika Undiksha (internal) dan masyarakat umum (eksternal) dapat menyampaikan pengaduan dan permohonan melalui *website* resmi PPID. Situs web ini dirancang untuk mengakomodasi isu-isu terkait Undiksha dan menyediakan platform bagi masyarakat untuk menyuarakan keprihatinan mereka dan membuat permintaan. Situs web PPID dapat diakses oleh publik dan menawarkan antarmuka yang mudah digunakan untuk menyampaikan pengaduan dan permohonan. Oleh karena itu, latar belakang demografi responden cukup beragam, seperti responden yang berprofesi sebagai guru, pegawai swasta, pegawai kontrak, pegawai negeri, dan pensiunan.

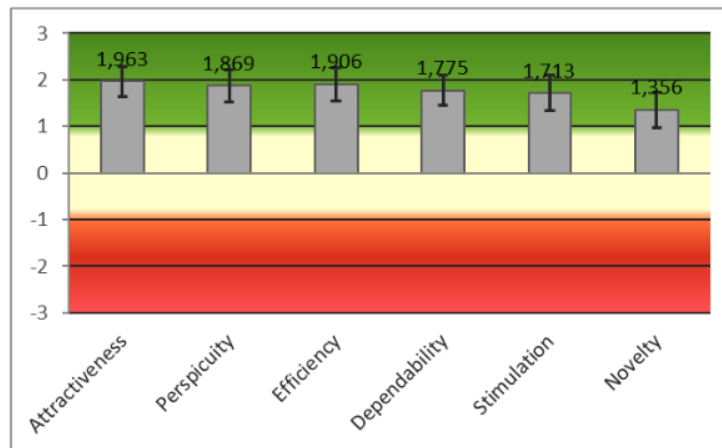
Kuesioner terdiri dari 26 butir pertanyaan yang didasarkan pada 6 aspek pengalaman pengguna (*user experience*). Secara keseluruhan, hasil evaluasi PPID Undiksha digambarkan pada Gambar 4 dari aspek *attractiveness* sebesar 1.963 yang dinilai sangat baik; aspek *perspicuity* sebesar 1.869 yang dinilai sangat baik; aspek *efficiency* sebesar 1.906 yang dinilai sangat baik; aspek *dependability* sebesar 1.775 yang dinilai sangat baik; aspek *stimulation* sebesar 1.713 yang dinilai baik; dan yang paling rendah adalah aspek *novelty* sebesar 1.356 yang dinilai baik. Persebaran jawaban responden ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Persebaran Jawaban Responden

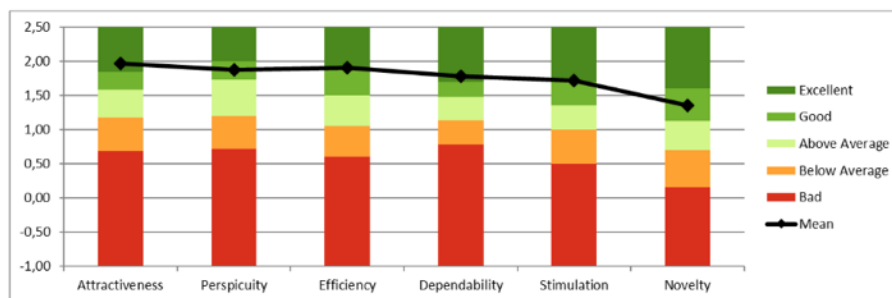
Berdasarkan Gambar 3, dapat diketahui bahwa persebaran jawaban responden cenderung banyak berada pada rentang nilai 4-7 dan beberapa responden memberikan nilai 1-3. Namun 1-2 orang responden juga memberikan nilai 1 pada aspek kepraktisan (*efficiency*), kelaziman (*novelty*), dan berdaya cipta (*novelty*), inovatif (*novelty*). Begitu juga dengan item atraktif (*attractiveness*), kerapian (*novelty*), praktis

(efisiensi), kejelasan (*dependability*), efisiensi (*efficiency*), motivasi (*stimulation*), keamanan (*dependability*), kenyamanan (*attractiveness*), kerumitan (*dependability*), mendukung (*dependability*), kecepatan (*efficiency*), mengasyikan (*stimulation*), kebermanfaatan (*stimulation*), dan kreatif (*novelty*) mendapatkan nilai 2. Walaupun tidak secara signifikan mempengaruhi tingkat pengalaman pengguna, namun hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat responden yang merasa bahwa *website* PPID masih belum memberikan efisiensi dan kebaruan kepada responden tersebut. Di sisi lain, secara dominan responden memberikan jawaban yang positif terhadap *website* PPID.



Gambar 4. Rata-rata Skor UEQ *Website* PPID Undiksha

Berdasarkan Gambar 4 menunjukkan bahwa semua nilai pada aspek memiliki nilai lebih dari 0,8, dalam *UEQ Handbook* yang disusun oleh Schrepp (Schrepp, 2023) dikatakan bahwa nilai yang berada pada rentang lebih dari 0,8 merupakan nilai yang positif. Evaluasi ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meningkatkan tingkat pengalaman pengguna pada *website* PPID Undiksha. *Benchmarking* keenam aspek tersebut telah dianalisis dan berdasarkan nilai yang diperoleh, maka didapatkan peringkat seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5 di bawah ini.

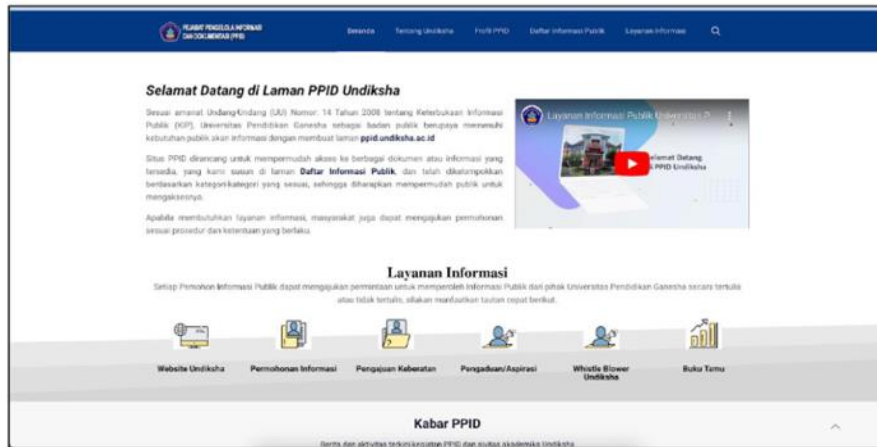


Gambar 5. Diagram UEQ *Benchmark* dari *website* PPID Undiksha

Gambar 5 di atas menunjukkan bahwa aspek yang paling tinggi dari PPID Undiksha adalah aspek *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* dengan predikat sangat baik, yang berarti berada di kisaran 10% hasil terbaik. Aspek daya tarik *website* PPID Undiksha sudah masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa *website* tersebut memiliki desain tampilan yang sangat menarik. Struktur *website* yang rapi dan adanya berbagai jenis konten seperti teks, gambar, dan video mendukung hal tersebut seperti yang ditunjukkan pada Gambar 6. Begitu juga dengan aspek *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* yang berada pada kategori yang sama menunjukkan bahwa *website* PPID juga memiliki konten yang efisien dan dapat diandalkan dalam pencarian informasi, pengaduan, dan permohonan data serta motivasi bagi responden untuk kembali menggunakan *website* tersebut.

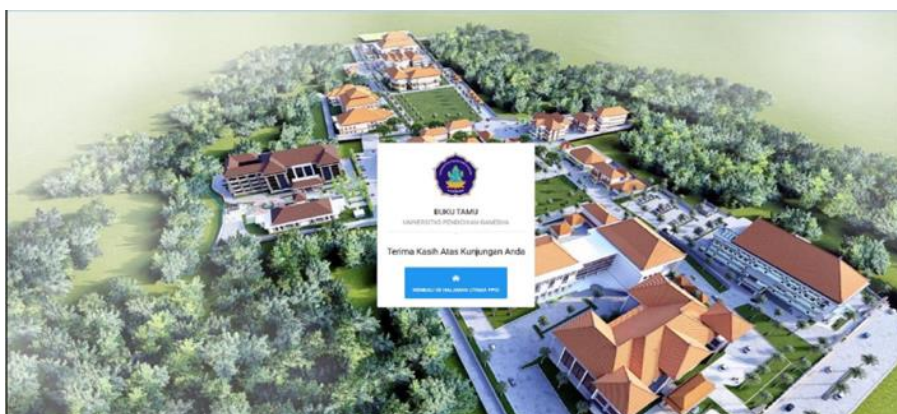
Berdasarkan teori 8 golden rules oleh Shneiderman (Nazli dkk., 2023), *website* PPID telah memenuhi komponen-komponen yang dibutuhkan dalam mendesain *user experience* sebuah *website*. *Website*

menggunakan tampilan, tata letak, gaya penulisan, dan bentuk yang konsisten, yang menunjukkan konsistensi. *Website* PPID telah dirancang untuk dapat digunakan oleh masyarakat umum, namun belum mengakomodir penerjemahan ke dalam berbagai bahasa asing.



Gambar 6. Antarmuka PPID yang Rapi dan Menarik

Aspek *stimulation* dapat dilihat dari segi umpan balik pada Gambar 7 yang disediakan oleh *website* PPID yang memberikan pengguna informasi bahwa proses sudah berjalan. Formulir pengaduan masalah, formulir permohonan informasi, formulir pelapor, dan buku tamu didesain untuk memberikan umpan balik kepada pengguna ketika mereka berhasil atau gagal dalam mengisi formulir tersebut atau jika ada kesalahan dalam pengisian data seperti yang ditunjukkan pada Gambar 7. Umpan balik ini sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna memahami bagaimana proses yang terjadi dan menentukan langkah yang harus diambil ketika terjadi masalah (Nielsen, 1993). Umpan balik yang diberikan oleh formulir ini sejalan dengan prinsip-prinsip desain UX, yang menekankan pentingnya memberikan pengalaman yang lancar dan intuitif bagi pengguna. *Form* PPID dirancang agar mudah digunakan dan menarik secara visual bagi pengguna, yang membantu memastikan bahwa pengguna lebih cenderung mengisi formulir secara akurat. Penanda posisi halaman pada *navbar* pada Gambar 8 merupakan komponen lain dari situs web PPID yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang lancar dan intuitif bagi pengguna. Penanda ini menunjukkan halaman yang sesuai dengan menu yang dipilih, yang membantu pengguna untuk memahami posisi mereka dalam situs web (Krug dkk., 2000).

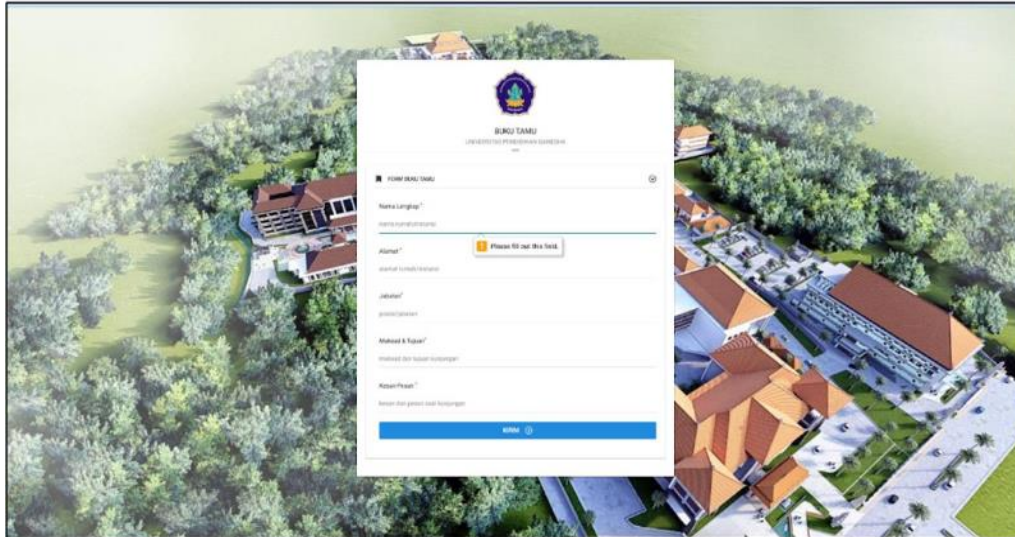


Gambar 7. Antarmuka Masukan Pengguna PPID



Gambar 8. Masukan Pengguna pada Menu Navbar PPID

Aspek *efficiency* dan *dependability* dapat dilihat dari pencegahan kesalahan dalam pengisian data sehingga tidak terjadi kesalahan pada *website*. Untuk memastikan pengguna mengisi data dengan akurat, *website* PPID melakukan beberapa tindakan pencegahan. Tindakan pencegahan tersebut antara lain dengan memberikan contoh data apa saja yang harus diisi dan petunjuk singkat seperti jenis dokumen yang diperbolehkan dan ukuran maksimal dokumen yang dapat diunggah seperti yang terlihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Pencegahan Error pada Form PPID

Namun, aspek *perspicuity* dan *novelty* merupakan aspek yang paling rendah dalam penilaian dengan predikat baik, yang mengindikasikan bahwa 10% produk dalam data yang dimiliki lebih baik dan 75% lainnya mengindikasikan lebih buruk. Meskipun situs web PPID telah dirancang dengan struktur yang rapi dan konten yang beragam, tetapi halaman beranda memiliki komponen yang banyak seperti teks deskripsi, video, menu layanan informasi, berita PPID dan berita Undiksha. Banyaknya komponen tersebut dapat mendistraksi fokus pengguna dimana penggunaan *website* PPID pada umumnya ditujukan untuk: 1) memperoleh informasi; 2) memperoleh dokumen; 3) melakukan pelaporan pengaduan atau permohonan; dan 4) mengisi *whistle blower* dan buku tamu. Bagian layanan informasi pada halaman beranda juga tidak memiliki tampilan yang kontras atau menonjol sehingga pengguna menjadi tidak tahu apakah bagian tersebut adalah tombol atau hanya sebuah daftar layanan saja. Begitu juga dengan ikon yang digunakan belum sesuai dengan nama menu seperti menu buku tamu yang menggunakan ikon *chart* dan ikon yang sama antara menu pengaduan/aspirasi dengan menu *whistle blower* Undiksha.



Gambar 10. Menu Layanan Informasi

Halaman ini dapat disederhanakan dengan memberikan tampilan yang lasung memberikan pengguna pilihan berupa mencari informasi atau melakukan pelaporan. Ketika pengguna ingin melakukan pengaduan saja maka diarahkan ke halaman dengan menu pelaporan. Begitu juga dengan pengguna yang ingin mengetahui sebuah informasi akan diarahkan ke halaman yang berisikan daftar informasi atau dokumen. Selain itu, untuk menarik fokus pengguna saat masuk ke halaman *website* PPID, maka dapat menggunakan kontras dan *elevation* pada menu layanan informasi sehingga pengguna tahu bahwa bagian tersebut adalah daftar menu yang dapat diklik dan mengarah ke *form* yang sesuai.

Halaman lainnya seperti “Informasi Serta Merta” pada gambar situs web PPID memiliki dua navigasi menu yang berbeda sehingga dapat membingungkan pengguna baru dan membuat mereka kehilangan fokus. Menu navigasi cukup satu saja berada di bagian paling atas sehingga konten dari halaman tersebut bisa dimuat lebih baik.



Gambar 11. Halaman Informasi Serta Merta

Aspek-aspek tersebut memerlukan perbaikan baik dari sisi tampilan untuk meningkatkan pengalaman pengguna *website* PPID Undiksha. *Website* PPID didesain agar mudah diingat oleh pengguna ketika ingin menggunakannya. Situs web tidak memiliki banyak hal baru yang signifikan, dan cenderung memperbarui informasi yang sudah ada seperti informasi universitas, berita, dan dokumen universitas. Hal ini dilakukan agar ketika pengguna menggunakan situs web tersebut kembali, mereka tidak bingung atau lupa dengan tampilan situs web PPID.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membahas tentang evaluasi pengalaman pengguna, khususnya pada situs web PPID Universitas Pendidikan Ganesha. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan sebagai metode utama untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) situs *website* PPID Undiksha. Hasil yang diperoleh dari evaluasi tersebut menunjukkan bahwa dari enam aspek pengalaman pengguna. Rerata aspek *attractiveness* sebesar 1.963, *efficiency* sebesar 1.906, *dependability* sebesar 1.775, dan *stimulation* sebesar 1.713 dimana termasuk dalam kategori sangat baik dan dapat menunjukkan bahwa situs web ini ditulis dengan baik dan terorganisir dengan baik, sementara aspek *perspicuity* (rata-rata: 1.869) dan *novelty* (rata-rata: 1.356) termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut, desain pengalaman pengguna situs web PPID dapat direkomendasikan untuk digunakan dalam mengembangkan sistem yang serupa atau berbeda. Untuk mendapatkan hasil evaluasi *user experience* sistem informasi yang lebih baik, dapat dikombinasikan dengan pertanyaan terbuka (*open-ended questions*) atau wawancara untuk mendapatkan pendapat pengguna mengenai sistem dan bagian mana yang dapat direkomendasikan untuk pengembangan di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Faishal Erwin, M., Hendrakusma Wardani, N., & Reza Perdanakusuma, A. (2019). Evaluasi Usability Pada Website Malangmenyapa.malangkota.go.id Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- Intanny, V., Widiyastuti, I., & Dolorosa Kusuma Perdani, M. (2018). Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id dengan Metode UEQ dan USE Questionnaire. *Jurnal Pekommas*, 3(2), 117–126.
- Krug, S., Bayle, E., Straiger, A., & Matcho, M. (2000). *Don't make me think, revisited : a common sense approach to Web usability*.
- Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire. *LNCS*, 5298, 63–76.
- Mania, S. (2008). Teknik Non Tes: Telaah atas Fungsi Wawancara dan Kuesioner dalam Evaluasi Pendidikan. *Lentera Pendidikan*, 11(1), 45–54.
- Nazli, R., Arbah, N., & Jasri. (2023). Analisis UI/UX Website Universitas Islam Kuantan Singingi Berdasarkan 8 Golden Rules of Interface Design. *Technologica*, 2(2), 61–69.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering* (1 ed., Vol. 1). Sunsoft.
- Nugroho, A. W., & Suprihadi. (2023). Analisis User Experience Pada Website Sistem Informasi Tugas Akhir (SITA) Mahasiswa Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 7(1), 399–407. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30645/j-sakti.v7i1.603>
- Paramitha, A. A. I. ita, Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2018). The Evaluation of Web Based Academic Progress Information System Using Heuristic Evaluation and User Experience Questionnaire (UEQ). *Third International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*,. <https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780430>.
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi Di Merek Dagang Customade Indonesia). *JURNAL MANAJEMEN*, 6(1), 1–10.
- Pratama, A., Faroqi, A., & Mandyartha, E. P. (2022). Evaluation of User Experience in Integrated Learning Information Systems Using User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(4). <http://journal-isi.org/index.php/isihttp://journal-isi.org/index.php/isi>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, (2008).
- Santoso, H., Schrepp, M., Kartono Isal, R. Y., Yudha Utom, A., & Priyogi, B. (2016). Measuring the User Experience. *The Journal of Educators Online*, 13(1). <https://doi.org/10.9743/jeo.2016.1.5>
- Saputra, N., Wijaya, W., Santika, P. P., Ary, I. B., Iswara, I., Nyoman, I., & Arsana, A. (2021). *ANALISIS DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PaTik BALI DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. 8(2), 217–226. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202182763>
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook* (11 ed.). www.ueq-online.org
- Schrepp, M., Kollmorgen, J., & Thomaschewski, J. (2023). A Comparison of SUS, UMUX-LITE, and UEQ-S. Dalam *Journal of User Experience* (Vol. 18, Nomor 2).
- Valerian, A., Santoso, H. B., Schrepp, M., & Guarddin, G. (2018). Usability Evaluation and Development of a University Staff Website. *2018 Third International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*. <https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780456>