

## Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Studi Kasus : KLAMPID New Generation)

Ardina Sagita Ramadhani<sup>1\*</sup>, Anita Wulansari<sup>2</sup>, Eristya Maya Safitri<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Alamat: Jl. Rungkut Madya No. 1, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

\*Korespondensi penulis: [18082010050@student.upnjatim.ac.id](mailto:18082010050@student.upnjatim.ac.id)

**Abstract.** *This research evaluates the user experience of KLAMPID New Generation, which is a digital service managed by DISPENDUKCAPIL Surabaya City. Evaluation is carried out using the User Experience Questionnaire method to measure the attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty of the application. The analysis result show that this application has a good value and shows positive evaluation on all scales, on the perspicuity scale it has a mean value of 1.69 and benchmark is “above average”, the efficiency scale has a mean value of 1.68 and the benchmark is “good”, the attractiveness scale has a mean values of 1.63 and the benchmark is “good”, the dependability scale has a mean value of 1.50 and the benchmark is “good”, the stimulation scale has a mean value of 1.48 and the benchmark is “good”, and the novelty scale has a mean value of 1.24 and the benchmark is good. This evaluation show that KLAMPID New Generation has been successful in meeting needs and providing a positive user experience. The implication of this research is to sustain strengths and enhance features, ensuring the service remains innovative, user-friendly, and supportive of improved public service delivery.*

**Keywords:** *user experience, user experience questionnaire, klampid new generation*

**Abstrak.** Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna KLAMPID New Generation, yaitu sebuah layanan digital yang dikelola oleh DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire untuk mengukur daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan aplikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki nilai yang baik dan menunjukkan evaluasi yang positif pada semua skala, pada skala kejelasan memiliki nilai mean 1.69 dan benchmark “diatas rata-rata”, skala efisiensi memiliki nilai mean 1.68 dan benchmark “baik”, skala daya tarik memiliki nilai mean 1.63 dan benchmark “baik”, skala ketepatan memiliki nilai mean 1.50 dan benchmark “baik”, skala stimulasi memiliki nilai mean 1.48 dan benchmark “baik”, dan skala kebaruan memiliki nilai mean 1.24 dan benchmark “baik”. Temuan ini menunjukkan bahwa KLAMPID New Generation telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman pengguna yang positif. Implikasi penelitian ini adalah mendorong pengembangan lebih lanjut untuk mempertahankan keunggulan yang ada sekaligus meningkatkan fitur yang dapat membuat layanan lebih inovatif dan ramah pengguna, sehingga dapat terus mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

**Kata kunci:** pengalaman pengguna, user experience questionnaire, klampid new generation

### 1. LATAR BELAKANG

KLAMPID New Generation atau yang biasanya disingkat KNG, merupakan aplikasi layanan digital yang dikelola oleh DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya yang berbasis website. Aplikasi ini diciptakan untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan kependudukan dengan mudah secara online. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Surabaya berharap agar pelayanan dapat berjalan dengan efisien karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor kependudukan yang memerlukan waktu, tenaga, dan biaya. Meski aplikasi ini telah mendapatkan hasil yang baik dalam survei yang dilakukan oleh

pemerintah, namun realitanya masih banyak pengguna yang mengeluhkan tentang adanya beberapa masalah.

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, kualitas pengalaman pengguna menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan sebuah produk atau layanan (Nurmanah & Nugroho, 2021). Pengalaman pengguna yang baik tidak hanya bergantung ada fungsionalitas, tetapi juga melibatkan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengguna selama menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pengembang dan desainer untuk melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna guna untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pengguna dapat terpenuhi dengan optimal (Hassenzahl & Tractinsky, 2006).

Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna secara cepat dan efektif dengan memanfaatkan sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk menilai berbagai aspek penting seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, serta kebaruan yang dirasakan oleh pengguna. UEQ juga memfasilitasi pengukuran pengalaman pengguna dalam konteks yang lebih emosional, sehingga memungkinkan untuk menilai dari sudut pandang yang lebih subjektif dan mendalam (Laugwitz dkk., 2008).

Dalam penelitian ini metode UEQ digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap KLAMPID New Generation. Dengan pendekatan ini, penulis berharap dapat mengidentifikasi masalah, kelemahan, serta kekuatan dari aplikasi yang dianalisis sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam membuat rekomendasi perbaikan yang relevan. Selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih luas mengenai pentingnya evaluasi pengalaman pengguna dalam mendukung pengembangan produk yang lebih baik, berfokus pada kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian mengenai evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) terus berkembang, terutama dalam berbagai konteks penggunaan teknologi digital. Studi-studi terkini semakin menekankan pentingnya aspek pengalaman pengguna dalam menentukan kesuksesan produk digital, dan UEQ telah menjadi alat yang diakui untuk mengukur berbagai dimensi subjektif seperti daya tarik, efisiensi, stimulasi, dan lain-lain.

Terdapat beberapa penelitian yang menggunakan UEQ untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Dalam penelitian Kumar & Chhabra (2021) menjelaskan bahwa pentingnya memberikan antarmuka yang inovatif dan responsif pada aplikasi pembelajaran online, yang mana kemudahan navigasi mempengaruhi keberhasilan pengguna dalam melakukan pembelajaran. Lalu dalam penelitian Kapucu dkk (2021) menjelaskan bahwa pengalaman pengguna yang baik dari sistem perangkat lunak kesehatan dapat meningkatkan produktivitas pengguna, mengefisiensi waktu kerja, serta meminimalisir stress dan kelelahan pengguna, mengingat lingkungan yang kritis serta tekanan kerja yang tinggi dalam bidang kesehatan. Dan dalam penelitian Moura dkk. (2023) menunjukkan bahwa di luar fungsionalitas sebuah e-commerce terdapat faktor-faktor yang bersifat emosional yang menjadi penentu dasar dalam kompetisi pasar digital, serta pengalaman pengguna yang baik tidak hanya mendorong perilaku pembelian tetapi juga memperkuat keterlibatan dalam jangka panjang dalam penggunaan suatu produk. Secara keseluruhan, dari berbagai penelitian ini memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna yang optimal tidak hanya mempengaruhi fungsi dasar sebuah produk, tetapi juga memberikan dampak pada aspek emosional, produktivitas, efisiensi, dan keterlibatan jangka panjang.

Pada tahun 2020 Schrepp, Hinderks, dan Thomaschewski memperbarui buku panduan UEQ, dalam pembaruan ini menekankan pentingnya fleksibilitas UEQ untuk digunakan dalam berbagai skenario, termasuk integrasinya dengan alat evaluasi pengalaman pengguna lainnya. Hal ini membuktikan bahwa potensi antara UEQ dengan metode evaluasi lainnya dapat menghasilkan analisis pengalaman pengguna yang lebih komprehensif (Sim, Read, & Mazepa, 2021).

Dari analisis penelitian-penelitian sebelumnya, dapat dilihat bahwa UEQ telah berkembang menjadi alat yang relevan untuk mengukur pengalaman pengguna dari berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan lain-lain. Penerapan UEQ tidak hanya terbatas pada pengukuran aspek estetika dan fungsionalitas, tetapi juga pada bagaimana pengalaman pengguna dapat mempengaruhi keterlibatan emosional dan performa pengguna. Selain itu UEQ juga telah dikembangkan sehingga menjadi lebih fleksibel bila digabungkan dengan metode evaluasi lainnya (Hinderks dkk., 2019).

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Tahap Penelitian**

Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna KLAMPID New Generation terdapat beberapa tahapan atau kegiatan yang dilakukan, yaitu studi observasi, identifikasi masalah, studi literatur, penentuan populasi dan sampel, pengambilan data, pengujian reliabilitas data, pengolahan dan analisis data, dan penarikan kesimpulan.

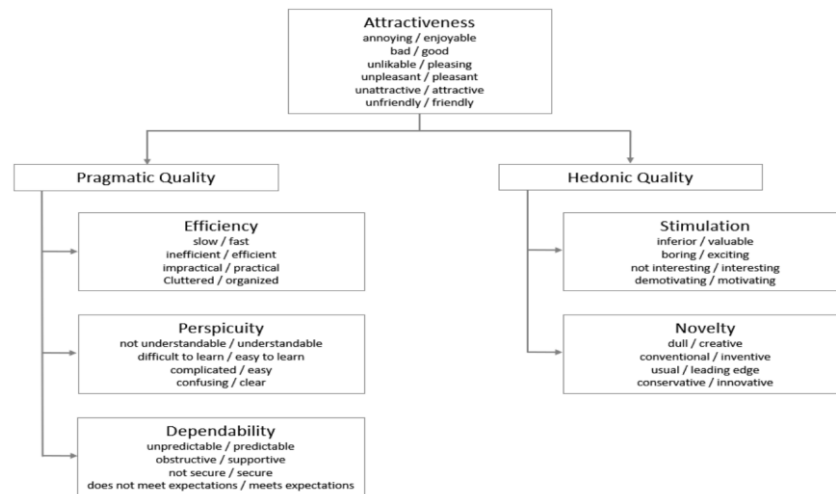
Penelitian dimulai dengan mengamati penggunaan aplikasi KLAMPID New Generation, dengan tujuan untuk memahami masalah yang dihadapi oleh pengguna. Berdasarkan hasil observasi, seluruh permasalahan yang ada dalam KLAMPID New Generation akan digali dan dicari untuk dikaji dan dievaluasi. Penelitian dilanjutkan dengan melakukan kajian pustaka terkait metode User Experience Questionnaire yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, serta referensi tentang pentingnya user experience dalam aplikasi layanan publik.

Populasi pada penelitian ini mencakup pengguna aplikasi KLAMPID New Generation selama 3 bulan terakhir, yaitu sebanyak 38200 pengguna. Sampel ditentukan melalui perhitungan rumus Slovin dengan akurasi 95% dan error 5%, yaitu sebanyak 395 sampel. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner UEQ dengan 26 item pertanyaan yang berfokus pada enam skala utama dengan tujuan menilai pengalaman pengguna pada KLAMPID New Generation.

Setelah mengumpulkan data, data yang diperoleh diuji reliabilitasnya menggunakan metode statistik untuk memastikan bahwa hasil penelitian konsisten dan dapat dipercaya. Data yang reliabel kemudian diolah dan dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tools untuk menghitung nilai rata-rata pada masing-masing skala UEQ serta membandingkan hasil dengan benchmark UEQ untuk menilai performa KLAMPID New Generation. Penelitian diakhiri dengan menarik kesimpulan dari seluruh hasil pelaksanaan kegiatan penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya.

#### **User Experience Questionnaire**

UEQ dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari sebuah produk (dapat berupa aplikasi, website, dan produk digital lainnya) secara cepat dan efisien (Schrepp, 2023). UEQ dapat membantu mengevaluasi pengalaman pengguna dengan mempertimbangkan 6 skala yang meliputi daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan (Pangestu dkk., 2023).



Keterangan: Struktur Skala UEQ.

Sumber: UEQ Handbook (2023).

### Gambar 1. Struktur Skala User Experience Questionnaire

UEQ diketahui memiliki satu dimensi murni yaitu daya tarik, dan memiliki dua aspek utama yaitu kualitas pragmatis dan kualitas hedonis. Skala daya tarik digunakan untuk mengukur bagaimana pengguna merespon secara umum, aspek kualitas pragmatis digunakan untuk mengukur tujuan dan fungsionalitas produk, dan aspek kualitas hedonis digunakan untuk mengukur kesan dan emosional yang dirasakan pengguna (Schrepp, 2014).

|                      | 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 |

Keterangan: 26 Item Pertanyaan UEQ.

Sumber: UEQ Online (2023).

### Gambar 2. Instrumen Pertanyaan User Experience Questionnaire

Pada Gambar 2 dapat diketahui terdapat 26 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur 6 skala pada UEQ, masing-masing skala memiliki fungsi yang berbeda dalam menilai pengalaman pengguna. Skala daya tarik berfungsi untuk mengukur keseluruhan terkait kesan terhadap sebuah produk. Skala kejelasan berfungsi untuk mengetahui kejelasan produk dan mengukur kemampuan pengguna dalam memahami produk. Skala efisiensi berfungsi untuk mengukur kemampuan pengguna dalam menggunakan produk secara efisien. Skala ketepatan berfungsi untuk mengukur kemampuan pengguna dalam mengontrol kendali atau interaksinya atas penggunaan sebuah produk. Skala stimulasi berkaitan dengan perasaan pengguna dalam menggunakan sebuah produk. Dan skala kebaruan berkaitan dengan inovasi dan kreatifitas dari produk dalam menarik minat dan perhatian penggunanya (Kushendriawan dkk., 2021).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan evaluasi KLAMPID New Generation dilakukan dengan kuesioner UEQ yang disebarkan 395 responden. Setelah mengumpulkan data dari responden yang mengisi kuesioner, data-data yang diperoleh kemudian diuji reliabilitasnya lalu dikelola dan dianalisis dengan menggunakan Data Analysis Tools User Experience Questionnaire yang berupa excel (Maharani dkk., 2021).

##### **Reliabilitas Data**

Pengujian reliabilitas data diperlukan untuk mengetahui konsistensi sebuah instrumen penelitian (Susanto dkk., 2022). Untuk mengetahui reliabilitas data yang akan digunakan dapat dilihat dari nilai cronbach alpha, inkonsistensi data, dan nilai interval kepercayaan.

##### **1. Nilai Cronbach Alpha**

Nilai cronbach digunakan untuk mengukur konsistensi suatu skala dalam pengukuran, skala dapat dikatakan konsisten apabila memiliki nilai alpha > 0.70 (Muhammad dkk., 2022).

**Tabel 1. Hasil Cronbach Alpha**

| Skala Pengukuran | Nilai Cronbach Alpha |
|------------------|----------------------|
| Daya Tarik       | 0.96                 |
| Kejelasan        | 0.94                 |
| Efisiensi        | 0.9                  |
| Ketepatan        | 0.87                 |
| Stimulasi        | 0.96                 |
| Kebaruan         | 0.87                 |

Sumber: UEQ Data Analysis Tools.

## 2. Inkonsistensi Data

Inkonsistensi data dalam UEQ digunakan untuk mendeteksi jawaban responden yang tidak konsisten dengan melihat seberapa besar nilai critical yang dihasilkan. Data dapat dikatakan tidak konsisten apabila memiliki nilai critical > 3 (Schrepp, 2023).

| Skala Dengan Jawaban Yang Tidak Konsisten |           |           |           |           |          |          |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| Daya Tarik                                | Kejelasan | Efisiensi | Ketepatan | Stimulasi | Kebaruan | Critical |
| 1                                         |           |           |           |           |          | 1        |
| 1                                         |           |           |           |           |          | 1        |
|                                           |           |           | 1         | 1         |          | 2        |
|                                           |           | 1         |           |           |          | 1        |
|                                           |           |           |           |           |          | 0        |
|                                           | 1         |           |           |           | 1        | 2        |
|                                           |           |           |           |           | 1        | 1        |
|                                           | 1         |           |           |           |          | 1        |
|                                           |           |           | 1         |           |          | 1        |
|                                           |           | 1         |           |           |          | 1        |

Keterangan: Hasil Inkonsistensi Data Dari Sebagian Jawaban Responden.

Sumber: UEQ Data Analysis Tools.

**Gambar 3. Hasil Inkonsistensi Data**

## 3. Nilai Interval Kepercayaan

Nilai interval kepercayaan dalam UEQ digunakan untuk memberikan gambaran seberapa akurat nilai mean yang dihasilkan dalam menggambarkan populasi secara keseluruhan (Schrepp, 2023).

**Tabel 2. Hasil Interval Kepercayaan**

| Interval Kepercayaan (dengan p=0.05) Per Skala |       |                 |     |             |                      |      |
|------------------------------------------------|-------|-----------------|-----|-------------|----------------------|------|
| Skala Pengukuran                               | Mean  | Standar Deviasi | N   | Kepercayaan | Interval Kepercayaan |      |
| Daya Tarik                                     | 1.625 | 1.457           | 395 | 0.143       | 1.48                 | 1.76 |
| Kejelasan                                      | 1.688 | 1.414           | 395 | 0.139       | 1.55                 | 1.82 |
| Efisiensi                                      | 1.681 | 1.336           | 395 | 0.131       | 1.55                 | 1.81 |
| Ketepatan                                      | 1.504 | 1.372           | 395 | 0.134       | 1.37                 | 1.63 |
| Stimulasi                                      | 1.483 | 1.722           | 395 | 0.169       | 1.31                 | 1.65 |
| Kebaruan                                       | 1.244 | 1.615           | 395 | 0.158       | 1.08                 | 1.4  |

Sumber: UEQ Data Analysis Tool

## Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data diperlukan untuk mendapatkan nilai pengalaman pengguna dari penggunaan aplikasi KLAMPID New Generation. Data yang diolah dan dianalisis akan menghasilkan transformasi data, nilai mean, nilai varians dan standar deviasi, dan benchmark.

## 1. Transformasi Data

Dalam UEQ transformasi data digunakan untuk mengubah data yang diperoleh dari responden yang awalnya berskala 1 hingga 7 menjadi skala -3 hingga +3. Nilai -3 menggambarkan jawaban yang paling negatif dan nilai +3 menggambarkan jawaban paling positif (Aulia, 2024).

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

Keterangan: Sebagian Jawaban Responden Sebelum di Transformasi.

Sumber: UEQ Data Analysis Tools.

**Gambar 4. Hasil Jawaban Responden Berskala 1 Hingga 7**

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

Keterangan: Sebagian Jawaban Responden Sesudah di Transformasi.

Sumber: UEQ Data Analysis Tools.

**Gambar 5. Hasil Jawaban Responden Berskala -3 Hingga +3**

Pada Gambar 4 menunjukkan jawaban kuesioner dari responden dengan skala 1 hingga 7 dan Gambar 5 menunjukkan hasil transformasi data dari Gambar 4 menjadi data dengan skala -3 hingga +3. Tujuan transformasi data adalah untuk mempermudah dalam pembacaan serta mengartikan hasil pengukuran sesuai dengan panduan UEQ (Rengga & Alit, 2024).

## 2. Nilai Mean

Nilai mean pada UEQ merupakan nilai rata-rata yang didapatkan dari jumlah perhitungan keseluruhan data yang telah ditransformasi dan dibagi dengan jumlah banyaknya data. Nilai mean juga dapat digunakan untuk melihat hasil evaluasi berdasarkan kelompok nilainya (Schrepp, 2023).

**Tabel 3. Hasil Nilai Mean Berdasarkan Aspek**

| Rentang Nilai Mean | Keterangan       |
|--------------------|------------------|
| < -0.8             | evaluasi negatif |
| -0.8 – 0.8         | evaluasi netral  |
| > 0.8              | evaluasi positif |

Sumber: UEQ Data Analysis Tool

Pada UEQ terdapat tiga nilai mean, yaitu nilai mean berdasarkan aspek, nilai mean berdasarkan skala, dan nilai mean berdasarkan item pertanyaan.

**Tabel 4. Hasil Nilai Mean Berdasarkan Aspek**

| Skala Pengukuran   | Nilai Mean |
|--------------------|------------|
| Daya Tarik         | 1.63       |
| Kualitas Pragmatis | 1.62       |
| Kualitas Hedonis   | 1.36       |

Sumber: UEQ Data Analysis Tool

**Tabel 5. Hasil Nilai Mean Berdasarkan Skala dan Item Pertanyaan**

| Kode                               | Item Pertanyaan      |                           | Nilai Mean  |
|------------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------|
| AT1                                | Menyusahkan          | Menyenangkan              | 1.63        |
| AT2                                | Baik                 | Buruk                     | 1.77        |
| AT3                                | Tidak disukai        | Menggembirakan            | 1.57        |
| AT4                                | Tidak nyaman         | Nyaman                    | 1.74        |
| AT5                                | Atraktif             | Tidak atraktif            | 1.38        |
| AT6                                | Ramah pengguna       | Tidak ramah pengguna      | 1.67        |
| <b>Attractiveness (Daya Tarik)</b> |                      |                           | <b>1.63</b> |
| PE1                                | Tak dapat dipahami   | Dapat dipahami            | 1.68        |
| PE2                                | Mudah dipelajari     | Sulit dipelajari          | 1.72        |
| PE3                                | Rumit                | Sederhana                 | 1.72        |
| PE4                                | Jelas                | Membingungkan             | 1.64        |
| <b>Perspicuity (Kejelasan)</b>     |                      |                           | <b>1.69</b> |
| EF1                                | Cepat                | Lambat                    | 1.81        |
| EF2                                | Tidak efisien        | Efisien                   | 1.61        |
| EF3                                | Tidak praktis        | Praktis                   | 1.66        |
| EF4                                | Terorganisasi        | Berantakan                | 1.65        |
| <b>Efficiency (Efisiensi)</b>      |                      |                           | <b>1.68</b> |
| DP1                                | Tak dapat diprediksi | Dapat diprediksi          | 0.94        |
| DP2                                | Menghalangi          | Mendukung                 | 1.97        |
| DP3                                | Aman                 | Tidak aman                | 1.65        |
| DP4                                | Memenuhi ekspektasi  | Tidak memenuhi ekspektasi | 1.46        |
| <b>Dependability (Ketepatan)</b>   |                      |                           | <b>1.5</b>  |
| ST1                                | Bermanfaat           | Kurang bermanfaat         | 1.78        |
| ST2                                | Membosankan          | Mengasyikkan              | 1.34        |
| ST3                                | Tidak menarik        | Menarik                   | 1.4         |
| ST4                                | Memotivasi           | Tidak memotivasi          | 1.42        |
| <b>Stimulation (Stimulasi)</b>     |                      |                           | <b>1.48</b> |
| NV1                                | Kreatif              | Monoton                   | 1.27        |
| NV2                                | Berdaya cipta        | Konvensional              | 0.97        |
| NV3                                | Lazim                | Terdepan                  | 1.37        |
| NV4                                | Konservatif          | Inovatif                  | 1.37        |
| <b>Novelty (Kebaruan)</b>          |                      |                           | <b>1.24</b> |

Sumber: UEQ Data Analysis Tool

### 3. Nilai Varians dan Standar Deviasi

Nilai varians merupakan nilai yang diperoleh dengan tujuan untuk menunjukkan seberapa luas persebaran data berdasarkan nilai rata-ratanya. Sedangkan standar deviasi digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan atau kesepakatan responden terkait hasil keseluruhan evaluasi, jika nilai standar deviasi yang dihasilkan semakin kecil maka responden lebih setuju atau sepakat dengan hasil keseluruhan evaluasi yang ada, sebaliknya jika nilai standar deviasi yang dihasilkan semakin besar maka responden kurang setuju atau sepakat dengan hasil keseluruhan evaluasi yang ada (Schrepp, 2023).

**Tabel 6. Hasil Nilai Varian dan Standar Deviasi**

| Skala Pengukuran | Kode        | Varian     | Standar Deviasi |
|------------------|-------------|------------|-----------------|
| Daya Tarik       | AT1         | 2.6        | 1.6             |
|                  | AT2         | 2.3        | 1.5             |
|                  | AT3         | 2.6        | 1.6             |
|                  | AT4         | 2.1        | 1.5             |
|                  | AT5         | 3.5        | 1.9             |
|                  | AT6         | 2.3        | 1.5             |
|                  | <b>Mean</b> | <b>2.5</b> | <b>1.6</b>      |
| Kejelasan        | PE1         | 2.5        | 1.6             |
|                  | PE2         | 2.2        | 1.5             |
|                  | PE3         | 2.4        | 1.5             |
|                  | PE4         | 2.5        | 1.6             |
|                  | <b>Mean</b> | <b>2.4</b> | <b>1.5</b>      |
| Efisiensi        | EF1         | 1.8        | 1.3             |
|                  | EF2         | 2.7        | 1.6             |
|                  | EF3         | 2.7        | 1.7             |
|                  | EF4         | 2          | 1.4             |
|                  | <b>Mean</b> | <b>2.3</b> | <b>1.5</b>      |
| Ketepatan        | DP1         | 3.6        | 1.9             |
|                  | DP2         | 1.5        | 1.2             |
|                  | DP3         | 2.5        | 1.6             |
|                  | DP4         | 3.2        | 1.8             |
|                  | <b>Mean</b> | <b>2.7</b> | <b>1.6</b>      |
| Stimulasi        | ST1         | 2.5        | 1.6             |
|                  | ST2         | 3.6        | 1.9             |
|                  | ST3         | 3.6        | 1.9             |
|                  | ST4         | 3.6        | 1.9             |
|                  | <b>Mean</b> | <b>3.3</b> | <b>1.8</b>      |
| Kebaruan         | NV1         | 3.8        | 2               |
|                  | NV2         | 4          | 2               |
|                  | NV3         | 3.3        | 1.8             |
|                  | NV4         | 3.4        | 1.9             |
|                  | <b>Mean</b> | <b>3.6</b> | <b>1.9</b>      |

Sumber: UEQ Data Analysis Tool

#### 4. Benchmark

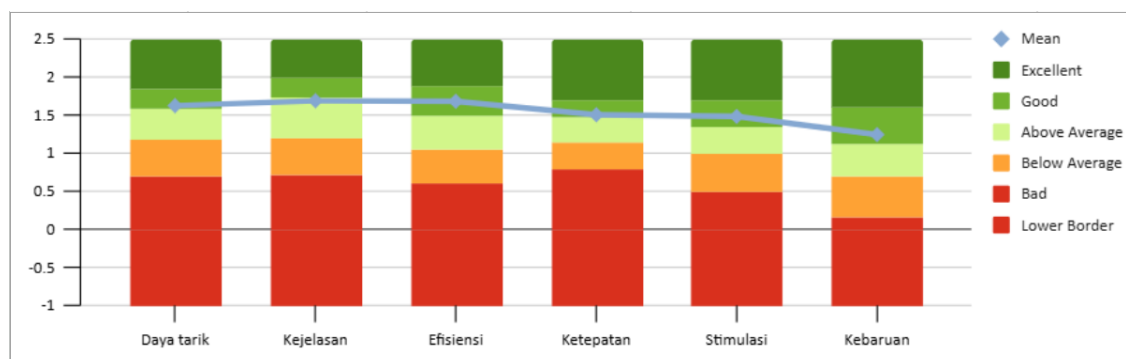
Benchmark merupakan standar pengukuran UEQ yang digunakan untuk mengevaluasi perbandingan aplikasi KLAMPID New Generation dengan produk atau aplikasi lain yang telah dievaluasi menggunakan UEQ sebelumnya, yaitu sebanyak 468 produk. Interpretasi hasil tes benchmark dibagi menjadi enam kategori yaitu sangat baik, baik, diatas rata-rata, dibawah rata-rata, buruk, dan batas bawah.

**Tabel 7. Hasil Benchmark**

| Skala Pengukuran | Mean | Benchmark        | Keterangan Interpretasi                     |
|------------------|------|------------------|---------------------------------------------|
| Daya Tarik       | 1.63 | Baik             | 10% hasil lebih baik, 75% hasil lebih buruk |
| Kejelasan        | 1.69 | Diatas rata-rata | 25% hasil lebih baik, 50% hasil lebih buruk |
| Efisiensi        | 1.68 | Baik             | 10% hasil lebih baik, 75% hasil lebih buruk |
| Ketepatan        | 1.5  | Baik             | 10% hasil lebih baik, 75% hasil lebih buruk |
| Stimulasi        | 1.48 | Baik             | 10% hasil lebih baik, 75% hasil lebih buruk |
| Kebaruan         | 1.24 | Baik             | 10% hasil lebih baik, 75% hasil lebih buruk |

Sumber: UEQ Data Analysis Tool

Benchmark ini dilakukan untuk melihat apakah suatu aplikasi yang menjadi objek penelitian tersebut telah memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan memenuhi kebutuhan penggunanya.



Keterangan: Diagram Batang Hasil Benchmark.

Sumber: UEQ Data Analysis Tools.

**Gambar 6. Grafik Hasil Benchmark**

Pada Gambar 6 dapat diketahui bahwa skala kejelasan mendapat nilai mean tertinggi dengan nilai 1.69 dan berada di kategori “diatas rata-rata”, sedangkan skala kebaruan mendapat nilai mean terendah dengan nilai 1.24 dan berada di kategori “baik”.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa aplikasi KLAMPID New Generation sudah cukup efektif dalam menyediakan akses layanan kependudukan secara online bagi warga Surabaya, namun aplikasi ini masih memiliki beberapa keterbatasan dalam memenuhi pengalaman pengguna secara optimal. Evaluasi dengan UEQ mencatat nilai positif pada seluruh skala, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu memberikan pengalaman pengguna yang relatif baik dan mudah dipahami oleh pengguna. Namun, pada penilaian ini terdapat satu skala yang berada di tingkat “diatas rata-rata” disaat skala yang lain berada di tingkat “baik”, yaitu skala kejelasan, hal ini berarti KLAMPID New Generation memerlukan perbaikan lebih lanjut agar aplikasi ini benar-benar efisien dan fungsional dalam segala aspek.

Dalam penelitian ini hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa KLAMPID New Generation memiliki potensi besar untuk memberikan manfaat dalam efisiensi pelayanan publik. Skala ketepatan dan kebaruan mendapat nilai yang lebih rendah, skala ketepatan yang menilai kendali pengguna dalam aplikasi perlu mendapat perhatian lebih untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berfungsi sesuai harapan pengguna tanpa menimbulkan kebingungan, hal ini berkorelasi dengan skala kejelasan. Selain itu, skala kebaruan mendapatkan nilai terendah diantara seluruh skala lainnya, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini dinilai kurang inovatif dan membutuhkan penyegaran dalam fitur dan tampilan agar lebih menarik dan relevan bagi pengguna, terutama dengan perkembangan aplikasi digital yang semakin pesat.

Secara keseluruhan, meskipun KLAMPID New Generation memberikan dasar yang baik untuk digitalisasi layanan publik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi ini perlu pengembangan lebih lanjut dengan meningkatkan skala ketepatan, kebaruan, dan kejelasan, serta mempertahankan efisiensi. Dengan meningkatkan dan mempertahankan aspek-aspek tersebut maka kedepannya aplikasi ini akan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, sehingga aplikasi ini dapat mencapai tujuan utamanya yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kependudukan secara online dengan lebih maksimal.

## DAFTAR REFERENSI

- Alfiatin, N., & Rahmadanik, D. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan untuk mengoptimalkan program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2), 1–22. <https://doi.org/10.572349/mufakat.v2i2.496>
- Aulia, E. (2024). Analisis user experience aplikasi Twitter menggunakan metode user experience questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknik dan Science*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.56127/jts.v3i1.907>
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience – A research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Hinderks, A., Schrepp, M., Rauschenberger, M., & Thomaschewski, J. (2023). Reconstruction and validation of the UX factor trust for the user experience questionnaire plus (UEQ+). In *Proceedings of the 19th International Conference on Web Information System and Technologies (WEBIST 2023)*, 319–329. <https://doi.org/10.5220/0012186700003584>
- Hinderks, A., Schrepp, M., Thomaschewski, J., & Mehrfar, F. (2019). User experience questionnaire (UEQ): Current status and further development. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 5(5), 72–78.
- Kapucu, S., Basar, E., Yilmaz, F., & Elci, A. (2021). A usability and user experience study on a healthcare system: Evaluation with UEQ and SUS. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Kinanthi, W. C., & Setiyawati, N. (2023). Perancangan dan evaluasi user experience aplikasi virtual event menggunakan user experience questionnaire. *Jurnal Sains Komputer dan Informatika*, 5(2), 973–987. <https://doi.org/10.30645/j-sakti.v5i2.393>
- Kumar, A., & Chhabra, J. K. (2021). Evaluating the usability and user experience of mobile learning application using UEQ. *International Journal of Interactive Mobile Technology*, 15(4), 120–130. <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i04.20191>
- Kushendriawan, M. A., Santoso, H. B., Putra, P. O. H., & Schrepp, M. (2021). Evaluating user experience of a mobile health application Halodoc using user experience questionnaire and usability testing. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 383–392. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1063>
- Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and evaluation of a user experience questionnaire. In *HCI and Usability for Education and Work* (pp. 63–76). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Maharani, A., Intan, B., & Susilo, A. T. (2021). Analisis user experience pada website SMK Negeri Tugumulyo berbasis user experience questionnaire (UEQ). *Jurnal Sistem Informasi Musiwaras*, 6(2), 169–177. <https://doi.org/10.32767/jusim.v6i2.1479>
- Moura, D., Reis, J., Melao, N., & Ramos, A. (2023). User experience in e-commerce: Evaluating its influence on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 69, 103102. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103102>

- Muhammad, A. H., Ajisaputro, B., & Sudin, S. (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi akademik untuk meningkatkan kualitas sistem menggunakan standar ISO 9126. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknologi Informasi*, 6(1), 509–515. <https://doi.org/10.35568/produktif.v6i1.2126>
- Nurmanah, I., & Nugroho, E. S. (2021). Pengaruh kepercayaan (trust) dan kualitas pelayanan online (e-service quality) terhadap keputusan pembelian online shop Bukalapak. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 11–21. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3384>
- Pangestu, K. K., Suryanto, T. L. M., & Pratama, A. (2023). User experience questionnaire sebagai metode pengukuran evaluasi pengalaman pengguna virtual campus tour Universitas Pembangunan Nasional (UPN). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting, and Research*, 7(2), 442–455. <https://doi.org/10.52362/jisamarv7i2.718>
- Rengga, D., & Alit, R. (2024). Analisis dan perbaikan user interface (UI) untuk meningkatkan user experience (UX) pada aplikasi mobile Siakadu UNESA menggunakan metode double diamond. *Journal of Informatics and Computer Science*, 6(3), 647–660.
- Schrepp, M. (2023). User experience questionnaire handbook: All you need to know to apply the UEQ successfully in your projects (Version 11). Retrieved from <https://www.ueq-online.org>
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2019). Applying the user experience questionnaire (UEQ) in different evaluation scenarios. *Lecture Notes in Computer Science*, 8517, 383–392.
- Sim, G., Read, J. C., & Mazepa, M. (2021). Using multiple methods to assess the usability and user experience of a mobile application for children. *Behavior & Information Technology*, 40(10), 99–1005. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1764510>
- Susanto, N., Pramono, S. W., & Adelia, D. R. (2022). Evaluasi user experience SSO UNDIP menu siap berdasarkan persepsi mahasiswa teknik industri menggunakan user experience questionnaire (UEQ). *JATI UNDIP: Jurnal Teknik Industri*, 17(1), 30–39. <https://doi.org/10.1410/jati.17.1.30-39>