

Analisis *Usability* dan *User Experience* Website Ning Yaonah di Dikembangkan Jombang Menggunakan Metode SUS Dan UEQ

Linda Khumairo Layali^{1*}, Diema Hernyka Satyareni², Ahmad Farhan³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum, Jombang, Indonesia

Email: ^{1*}Layalilinda4@gmail.com, ²diemahernyka@ft.unipdu.ac.id, ³ahmadfarhan@ft.unipdu.ac.id

Email Penulis Korespondensi: ¹Layalilinda4@gmail.com

Abstrak– Evaluasi kualitas layanan digital diperlukan untuk memastikan website pelayanan publik dapat digunakan secara efektif dan memberikan pengalaman pengguna yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* dan *user experience* website Ning Yaonah milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner daring terhadap 58 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website Ning Yaonah memiliki tingkat *usability* yang baik dengan skor SUS rata-rata 70,09 (kategori Good dan Acceptable). Sementara itu, hasil UEQ menunjukkan pengalaman pengguna yang positif, dengan dimensi efisiensi, kejelasan, dan daya tarik memperoleh penilaian terbaik, sedangkan dimensi ketepatan, stimulasi, dan kebaruan masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa evaluasi *usability* dan *user experience* pada website pelayanan publik tingkat daerah sebagai dasar rekomendasi pengembangan layanan digital yang lebih optimal.

Kata Kunci: Usability, User Experience, SUS, UEQ

Abstract– Evaluation of digital service quality is necessary to ensure that public service websites can be used effectively and provide a good user experience. This study aims to analyze the level of *usability* and *user experience* of the Ning Yaonah website owned by the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency. The research method used is descriptive quantitative with the System Usability Scale (SUS) and User Experience Questionnaire (UEQ) approaches. Data collection was conducted through observation, interviews, and online questionnaires with 58 respondents selected using a purposive sampling technique. The results show that the Ning Yaonah website has a good level of *usability* with an average SUS score of 70.09 (categories Good and Acceptable). Meanwhile, the UEQ results indicate a positive user experience, with the dimensions of efficiency, clarity, and attractiveness receiving the best ratings, while the dimensions of accuracy, stimulation, and novelty still require improvement. This study contributes in the form of *usability* and *user experience* evaluations on regional-level public service websites as a basis for recommendations for developing more optimal digital services.

Keywords: Usability, User Experience, SUS, UEQ

1. PENDAHULUAN

Era digital membawa perubahan besar dalam berbagai sudut pandang kehidupan, termasuk pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik. Masyarakat saat ini telah terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Kondisi ini memicu pelayanan publik ke arah yang lebih baik, efisien, dan efektif [1]. Strategi pelayanan publik yang dinamis dan digital meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih efisien dan efektif. Hal ini selaras dengan upaya implementasi *good governance* yang mengutamakan sistem kecepatan, ketepatan, dan efektivitas waktu pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang efisien, terutama bagi warga yang berdomisili jauh dan harus mengantri panjang sejak pagi hingga siang hari guna mengakses layanan administrasi. Selain itu, pandemi Covid-19 yang mengharuskan pembatasan interaksi tatap muka untuk mencegah penyebaran virus, sehingga diperlukan solusi yang dapat meningkatkan aksesibilitas dan keamanan layanan. Oleh karena itu, Dukcapil Kabupaten Jombang meluncurkan website Ning Yaonah sebagai sarana pelayanan online yang memungkinkan warga kabupaten jombang melakukan pendaftaran secara daring dan mengambil dokumen tepat waktu tanpa harus menunggu lama di kantor.

Dalam studi observasi ditemukan beberapa kendala yang dialami pengguna website Ning Yaonah, antara lain Kesulitan mengakses fitur tertentu seperti waktu pelayanan yang lama dan gangguan server yang menyebabkan layanan menjadi tidak stabil dan kapasitas server yang belum optimal untuk menangani jumlah pengguna yang tinggi. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi juga menjadi hambatan, misalnya kebutuhan untuk mengecilkan ukuran berkas, mengubah format ke PDF, fitur upload manual tanpa adanya dukungan Drag and drop [2]. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan apakah website Ning Yaonah sudah memenuhi aspek *usability* dan *user experience* yang baik bagi masyarakat Jombang.

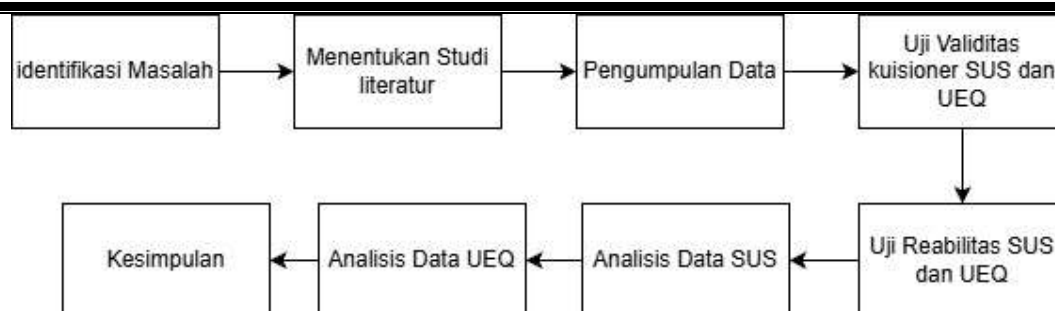
Berdasarkan hasil studi literatur, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa evaluasi usability dan user experience website pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah masih terbatas. Sebagian besar kajian lebih berfokus pada aplikasi mobile maupun platform e-commerce [3]. Penelitian oleh [4] pada website SIA UT menunjukkan bahwa sistem memiliki usability dan user experience yang baik, meskipun masih memerlukan perbaikan pada aspek responsivitas dan navigasi. Penelitian serupa oleh [6] pada Sistem Informasi MBKM Universitas Tadulako menunjukkan bahwa sistem dapat digunakan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek user experience yang perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada penelitian [8] pada aplikasi Musea AR serta juga menegaskan bahwa meskipun sistem memperoleh nilai usability yang dapat diterima, tidak seluruh dimensi user experience menunjukkan hasil yang optimal. Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah mengintegrasikan metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ), sebagian besar dilakukan pada konteks aplikasi mobile atau sistem non-pelayanan publik. Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian terkait evaluasi usability dan user experience pada website pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi website Ning Yaonah milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menggunakan integrasi metode SUS dan UEQ, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif serta rekomendasi pengembangan layanan digital publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penggunaan metode SUS dalam penelitian ini karena keunggulan dalam melakukan pengukuran yang sederhana, ringkas, dan terstandarisasi terkait dengan tingkat *usability* sebuah sistem. SUS terdiri dari sepuluh item pertanyaan yang memberikan kemudahan dalam proses menjawab bagi responden [5], sehingga proses pengumpulan data yang dilakukan dapat berlangsung cepat, tanpa memberikan beban kepada pengguna. Keunggulan lain dari SUS adalah penggunaannya yang telah banyak dilakukan secara internasional sebagai metode pengujian *usability* paling efektif karena validitas dan reliabilitasnya yang tinggi. Pada hasil akhir dari skor SUS, nilai memiliki rentang antara 0-100 dengan pemberian gambaran umum terkait dengan seberapa mudah sistem digunakan oleh pengguna [6]. Pertanyaan lain mengenai apakah pengguna merasa nyaman dalam berinteraksi, sekaligus apakah sistem tersebut memenuhi ekspektasi dasar pengguna terkait fungsi dan kemudahan navigasi. Namun, pelaksanaannya mengindikasikan bahwa pengukuran *usability* tidak cukup untuk memahami pengalaman bagi pengguna secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini juga memanfaatkan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Perancangan UEQ ditujukan untuk melakukan evaluasi terhadap beberapa aspek penting yang terafiliasi dalam enam dimensi utama, yakni *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* [4][7]. Keenam dimensi tersebut memberikan kemungkinan bagi peneliti dalam mengungkap dan menangkap persepsi pengguna (*user*), tidak hanya terkait dengan kemudahan pengguna, namun juga menyoroti aspek motivasi, estetika, persepsi, dan emosional tentang inovasi pada suatu sistem. Pemanfaatan UEQ juga mengukur pengalaman pengguna agar lebih komprehensif dengan melibatkan evaluasi terhadap kejelasan, tampilan, kecepatan penyelesaian tugas, rasa aman, dan nyaman ketika menggunakan sistem [8]. Dengan demikian, kombinasi metode SUS dan UEQ memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kualitas interaksi pengguna dengan sistem, sehingga dapat menjadi dasar yang kuat dalam pengembangan dan peningkatan fitur untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal [2]. Output kombinasi dari kedua metode ini, diharapkan dapat memberikan hasil evaluasi yang lebih lengkap. Evaluasi terhadap website Ning Yaonah penting dilakukan untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Dispendukcapil Jombang dalam melakukan pengembangan dan perbaikan layanan digital agar lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif. Menurut [9], penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang mendeskripsikan keadaan atau fenomena sesuai dengan situasi sebenarnya, data yang dikumpulkan berbentuk angka, seperti frekuensi, persentase, rata-rata, atau nilai lainnya, menggunakan alat pengumpulan data seperti kuesioner, survei, atau tes yang terstandar, hasil data dianalisis dengan metode statistik deskriptif, seperti tabel distribusi frekuensi, grafik, rata-rata, median, atau standar deviasi, dan fokus utama dalam penelitian ini menjelaskan fenomena, tanpa mencari hubungan sebab akibat atau pengaruh antar variabel. Proses penelitian ini melibatkan tahapan sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

2.2 Identifikasi Masalah

Langkah awal dalam penentuan ini adalah menentukan objek penelitian, dalam hal ini penelitian objek adalah website Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) milik Dispendukcapil Jombang. Dari hasil observasi dan wawancara pada pengguna ditemukan sejumlah kendala seperti kesulitan dalam mengakses fitur tertentu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, upload berkas tidak dapat terkirim dan harus dikecilkan ukurannya serta diubah dalam format PDF terlebih dahulu, lama waktu pelayanan didalam sistem, serta gangguan server down sehingga menyebabkan ketidak nyamanan pengguna terhadap layanan.

2.3 Studi Literatur

Pada tahap ini, Peneliti melakukan kajian mendalam terhadap teori *Usability*, *User Experience*, *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, artikel terkait, juga ditelaah untuk membangun landasan teori yang kuat dan pemahaman konteks penelitian [10]. Studi literatur ini membantu peneliti dalam menyusun instrumen dan merumuskan kerangka analisis yang tepat.

2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Teknik yang digunakan meliputi:

- Observasi: Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap Website Ning Yaonah untuk menilai pengalaman penggunaan, kelengkapan fitur, kemudahan akses, dan aspek fungsionalitas lainnya.
- Wawancara : mendalam dilakukan kepada beberapa pengguna aktif guna menggali pengalaman penggunaan, kendala, serta kebutuhan yang belum terpenuhi. Data dari wawancara digunakan untuk memperkuat temuan observasi dan kuesioner.
- Kuesioner: disebarakan secara daring dengan 58 responden menggunakan teknik purposive sampling melalui Google Form. Instrumen yang digunakan meliputi SUS, yang terdiri dari 10 pernyataan skala Likert 1–5 untuk menghasilkan skor tunggal tingkat kemudahan penggunaan, serta UEQ menggunakan skala bipolar 1-7 yang mengevaluasi pengalaman pengguna melalui enam dimensi utama—Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty—dengan hasil berupa nilai rata-rata tiap dimensi.

2.5 Uji Validitas

Pengujian validitas adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, Untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan pengujian pada program SPSS dengan uji Corrected Item-Total Correlation [11]. Sebuah kuesioner dapat dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sedangkan apabila nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

2.6 Uji Realibilitas

Uji Realibilitas menilai sejauh mana suatu instrumen pengukur dapat dianggap dapat dipercaya dan konsisten. Uji realibilitas menilai kemampuan instrumen untuk menghasilkan hasil yang konsisten selama pengujian berulang terhadap fenomena yang sama dengan menggunakan instrumen yang sama [12]. Salah satu metode yang paling sering digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* [13]. Menurut ahli statistika, rumus ini dikembangkan oleh Lee Cronbach, seorang psikolog pendidikan Amerika, yang memperkenalkan Cronbach's Alpha pada tahun 1951 sebagai ukuran reliabilitas tes atau instrumen pengukuran. Setelah menentukan bahwa pengujian reliabilitas diperlukan, nilai konsistensi internal instrumen dihitung dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) (1 - \sum \sigma^2 t) \quad (1)$$

dengan keterangan:

n = jumlah item dalam instrument ; σ_e^2 = varians tiap butir pertanyaan

Apabila suatu instrumen memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,70 maka dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik. Artinya, instrumen tersebut konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

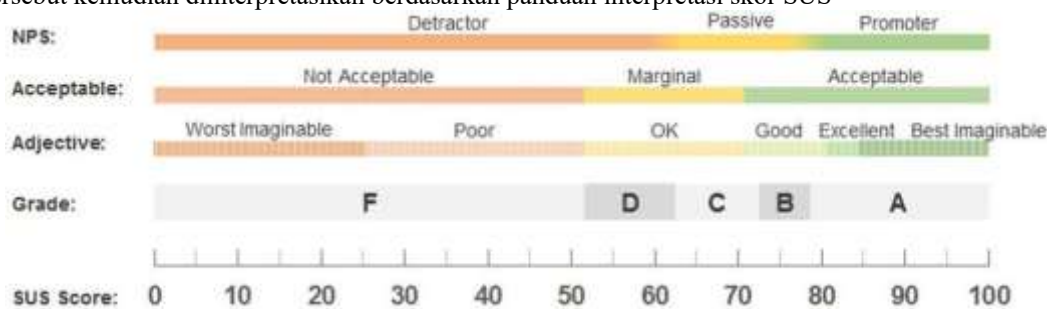
2.7 Analisis Data SUS

Perhitungan skor SUS dilakukan sesuai aturan John Brooke [14]. Untuk setiap butir pertanyaan:

- Nomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9): nilai jawaban dikurangi
- Nomor genap (2, 4, 6, 8, 10): nilai 5 dikurangi nilai jawaban.
- Lalu seluruh butir dijumlahkan dan dikalikan 2,5 untuk mendapatkan jumlah per item.
- Untuk menentukan skor rata rata SUS gunakan rumus

$$\bar{x} = \sum \frac{x}{n} \quad (2)$$

Nilai tersebut kemudian diinterpretasikan berdasarkan panduan interpretasi skor SUS



Gambar 2. Interpretasi SUS

2.8 Analisis data UEQ

Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan memanfaatkan UEQ data analysis tools yang bisa diakses melalui website resmi UEQ (<https://www.ueq-online.org/>) dilakukan dengan cara memasukkan hasil kuesioner responden ke dalam template Excel yang telah disediakan. Jawaban responden pada skala 1–7 akan otomatis dikonversi ke rentang nilai -3 hingga +3 sehingga dapat menggambarkan pengalaman pengguna secara lebih jelas. Tahap awal dalam analisis ini mencakup perhitungan nilai *mean* (rata-rata) setiap indikator pertanyaan. Selanjutnya nilai rata-rata dianalisis setiap dimensi yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty* [15]. Interpretasi hasil perhitungan dalam penelitian ini didasarkan pada ketentuan rentang nilai UEQ yang dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Rentang Nilai UEQ

Rentang Nilai UEQ	Interprestasi Evaluasi
>80	Evaluasi Positif (baik)
-0,8 - 0,8	Evaluasi Netral (Normal)
<-0,8	Evaluasi Negatif (Buruk)

Selanjutnya, Hasil perhitungan rata-rata dibandingkan dengan *benchmark* UEQ internasional untuk mengetahui posisi sistem atau produk dalam 5 kategori *Excellent, Good, Above Average, Below Average, atau Bad*.

Tabel 2. Kategori Benchmark UEQ

Kategori	Rentang nilai	Interpretasi
<i>Excellent</i>	>1,5	Termasuk 10% terbaik dari database <i>benchmark</i> UEQ
<i>Good</i>	0,8-<1,5	Nilainya berada diatas rata-rata umum
<i>Above Average</i>	0,5-<0,8	Lebih tinggi dari rata-rata namun belum masuk kategori “Good”
<i>Below Average</i>	0-<0,5	Lebih rendah dari rata-rata dalam <i>benchmark</i>
<i>Bad</i>	<0	Termasuk 25% terburuk dari dalam database <i>Benchmark</i>

Selain itu, tools juga menampilkan grafik batang dan interval kepercayaan yang membantu melihat stabilitas data serta konsistensi jawaban responden. Dari sini, analisis dilakukan dengan menilai dimensi mana yang kuat dan lemah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan mengenai Analisis *Usability* dan *User Experience* Website Ning Yaonah di Dispendukcapil Jombang Menggunakan Metode SUS Dan UEQ, dipaparkan dalam pembahasan berikut.

3.1 Uji Validitas

3.1.1 Kuesioner SUS

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai R-hitung untuk setiap butir SUS berkisar antara 0,315-0,645. Dengan seluruh nilai lebih besar Dari R-tabel (0,259), jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam SUS dinyatakan Valid. Hasil bisa dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Pengukuran Validitas SUS

Kode	R hitung	R tabel	Hasil
Q1	0,645	0,259	Valid
Q2	0,635	0,259	Valid
Q3	0,545	0,259	Valid
Q4	0,571	0,259	Valid
Q5	0,315	0,259	Valid
Q6	0,496	0,259	Valid
Q7	0,548	0,259	Valid
Q8	0,480	0,259	Valid
Q9	0,523	0,259	Valid
Q10	0,620	0,259	Valid

3.1.2 Kuesioner UEQ

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai R-hitung untuk setiap butir UEQ berkisar antara 0,737-0,907 nilai lebih besar dari R-tabel (0,259), jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam SUS dinyatakan Valid. Hasil bisa dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Pengukuran Validitas UEQ

Kode	R hitung	R tabel	Hasil
A1	0,741	0,259	Valid
A2	0,799	0,259	Valid
A3	0,737	0,259	Valid
A4	0,800	0,259	Valid
A5	0,754	0,259	Valid
A6	0,807	0,259	Valid
P1	0,814	0,259	Valid
P2	0,765	0,259	Valid
P3	0,873	0,259	Valid
P4	0,776	0,259	Valid
E1	0,759	0,259	Valid
E2	0,878	0,259	Valid
E3	0,849	0,259	Valid
E4	0,839	0,259	Valid
D1	0,907	0,259	Valid
D2	0,882	0,259	Valid
D3	0,844	0,259	Valid
D4	0,714	0,259	Valid
S1	0,765	0,259	Valid
S2	0,805	0,259	Valid
S3	0,822	0,259	Valid
S2	0,717	0,259	Valid

N1	0,768	0,259	Valid
N2	0,818	0,259	Valid
N3	0,794	0,259	Valid
N4	0,747	0,259	Valid

3.1.3 Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reabilitas terhadap kedua instrumen yakni, SUS dan UEQ diperoleh nilai Cronbach's Alpha >0. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik dan reliabel sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel 5. Uji Reabilitas SUS dan UEQ

Metode	Jumlah Item	Cronbach's Alpa	Kategori
SUS	10	0,720	Sangat Realibel
UEQ	26	0,977	Sangat Realibel

3.2 Hasil Analisis Data SUS

Metode System Usability Scale (SUS) digunakan untuk menilai tingkat kebergunaan (usability) dari website Ning Yaonah yang terdiri dari 10 butir pertanyaan dengan skala likert 1-5.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari 58 responden diperoleh skor rata-rata 70,09 yang berada pada kategori "Good" (*Acceptable*) dengan Grade C, menunjukkan bahwa website Ning Yaonah berada pada kategori usability yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Nilai rata-rata SUS mencerminkan bahwa sebagian besar responden menilai website cukup mudah digunakan, tidak memerlukan usaha yang berlebihan untuk dipelajari, serta memiliki alur penggunaan yang relatif jelas. Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa cukup percaya diri dalam menggunakan website Ning Yaonah tanpa memerlukan bantuan tambahan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang berpotensi menimbulkan kesulitan bagi pengguna tertentu, sehingga diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan konsistensi antarmuka, kejelasan informasi, serta kemudahan navigasi agar tingkat usability dapat ditingkatkan secara optimal.

3.2.1 Hasil Analisis Data UEQ

Pengujian User Experience Questionnaire (UEQ) digunakan untuk menilai tingkat pengalaman pengguna terhadap website Ning Yaonah dengan memanfaatkan UEQ Data Analysis Tools. Penelitian ini melibatkan 58 responden. Hasil pengolahan data ditampilkan pada Tabel 7 berdasarkan nilai rata-rata (mean) dari setiap item pernyataan. Pada UEQ, kolom *Left* dan *Right* merepresentasikan pasangan kata bipolar yang menggambarkan persepsi negatif dan positif, sedangkan *Scale* menunjukkan dimensi yang diukur. Nilai *Mean* menunjukkan kecenderungan penilaian responden, sementara *Variance* dan *Standard Deviation* menggambarkan keragaman serta penyimpangan jawaban dari nilai rata-rata.

Tabel 7. Rata-rata per item pernyataan UEQ

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,7	1,4	1,2	58	menyusahkan	Menyenangkan	Daya tarik
2	2,0	1,3	1,1	58	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	1,2	2,2	1,5	58	Monoton	Kreatif	Kebaruan
4	1,4	3,2	1,8	58	Sulit dipelajari	mudah dipelajari	Kejelasan
5	1,9	1,2	1,1	58	Kurang bermanfaat	Bermanfaat	Stimulasi
6	1,1	1,6	1,3	58	membosankan	Mengasyikkan	Stimulasi
7	1,3	1,8	1,3	58	tidak menarik	Menarik	Stimulasi
8	0,9	1,1	1,0	58	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1,7	1,2	1,1	58	lambat	Cepat	Efisiensi
10	1,1	2,1	1,4	58	konvensional	Berdaya cipta	Kebaruan
11	0,8	2,4	1,5	58	menghalangi	Mendukung	Ketepatan
12	1,8	2,3	1,5	58	buruk	Baik	Daya tarik
13	1,6	1,9	1,4	58	rumit	Sederhana	Kejelasan

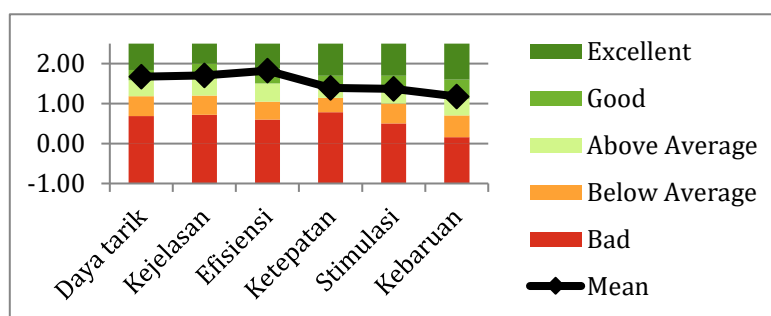
Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
14	1,6	2,3	1,5	58	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1,4	1,4	1,2	58	lazim	Terdepan	Kebaruan
16	1,7	1,8	1,3	58	tidak nyaman	Nyaman	Daya tarik
17	1,8	2,1	1,4	58	Tidak aman	Aman	Ketepatan
18	1,2	1,6	1,3	58	Tidak memotivasi	Memotivasi	Stimulasi
19	2,0	1,1	1,0	58	Tidak memenuhi ekspektasi	memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	2,0	1,4	1,2	58	tidak efisien	Efisien	Efisiensi
21	1,8	1,6	1,3	58	membingungkan	Jelas	Kejelasan
22	2,0	1,2	1,1	58	tidak praktis	Praktis	Efisiensi
23	1,6	2,2	1,5	58	berantakan	Terorganisir	Efisiensi
24	1,4	1,8	1,3	58	Tidak atraktif	Atraktif	Daya tarik
25	1,8	1,7	1,3	58	Tidak ramah pengguna	ramah pengguna	Daya tarik
26	1,1	1,5	1,2	58	konservatif	inovatif	Kebaruan

Setelah memperoleh nilai rata-rata dari setiap item dalam UEQ, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata berdasarkan dimensi UEQ, yaitu *Attractiveness*(Daya Tarik), *Perspicuity*(Kejelasan), *Efficiency*(Efisiensi), *Dependability*(Ketepatan), *Stimulation*(stimulasi), dan *Novelty*(Kebaruan). Rata-rata dari dimensi tersebut akan dibandingkan berdasarkan rentang nilai UEQ.

Tabel 8. Rata-Rata Item Setiap Dimensi

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya Tarik	1,675	1,30
Kejelasan	1,703	1,33
Efisiensi	1,823	0,95
Ketepatan	1,388	0,74
Stimulasi	1,371	0,97
Kebaruan	1,177	0,95

Berdasarkan Tabel 8, hasil evaluasi User Experience Questionnaire (UEQ) terhadap website Ning Yaonah pada seluruh dimensi dengan nilai rata-rata di atas >0,8 menunjukkan penilaian positif. Tetapi pada dimensi stimulasi dan kebaruan memperoleh nilai paling terendah, oleh karena itu untuk mengetahui apakah skor ini termasuk kategori baik atau perlu ditingkatkan, dilakukan perbandingan dengan benchmark UEQ standar disajikan pada gambar 3.



Gambar 3. Benchmark UEQ

Berdasarkan benchmark UEQ terlihat bahwa seluruh dimensi UEQ berada pada kategori yang berbeda-beda. Dimensi Efisiensi memperoleh skor tertinggi (1,823) yang berada pada batas antara kategori Above Average dan Good. Dimensi Kejelasan (1,703) dan Daya Tarik (1,675) berada pada kategori Above Average. Namun, pada Dimensi Ketepatan, Stimulasi dan kebaruan memperoleh skor terendah yang artinya masih perlu perbaikan. Dimensi Ketepatan memperoleh skor 1,388 perlunya peningkatan stabilitas sistem agar pengguna dapat mengandalkan website dalam menyelesaikan pengajuan administrasi tanpa kendala teknis seperti gangguan server dan kegagalan upload. Dimensi Stimulasi mencatat skor 1,371 pentingnya pengembangan aspek pengalaman

- Metode System Usability Scale,” *Jtriste*, vol. 9, no. 2, pp. 90–102, 2022, doi: 10.55645/jtriste.v9i2.381.
- [15] S. A. Wulandari and M. L. Hamzah, “Analisis Tingkat Usability Situs Website Rilis Berita Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 7, no. 1, pp. 290–298, 2024, doi: 10.31539/intecom.v7i1.9514.