

# ANALISIS *USER EXPERIENCE* WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENGUNAKAN *KANSEI ENGINEERING*

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

NURUL ULFAH ARIFANI

11653203599



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* WEBSITE DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
MENGUNAKAN *KANSEI ENGINEERING***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**NURUL ULFAH ARIFANI**  
**11653203599**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 28 Juli 2022

**Ketua Program Studi**

**Rizki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**IP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.**  
**NIK. 130517093**

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* WEBSITE DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
MENGUNAKAN *KANSEI ENGINEERING***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**NURUL ULFAH ARIFANI**

**11653203599**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 22 Juli 2022

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

**Dekan**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Sekretaris : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 1 : Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.**

**Anggota 2 : Syaifullah, SE., M.Sc.**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Lampiran Surat :  
 Nomor : 25/2021  
 Tanggal : 20 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

berlandatangan di bawah ini:

: NURUL ULFAH ARIFANI

: 11653203599

: PEKANBARU / 22 SEPTEMBER 1997

: SAINS DAN TEKNOLOGI / S1

: SISTEM INFORMASI

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

ANALISIS USER EXPERIENCE WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN

PERENCANAAN SIPIL MENGGUNAKAN KONSEP ENGINEERING.

Melakukan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Perihal Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di

atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

2. Saya kutipkan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas

dari plagiat.

4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan

Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima

sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Derikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari

pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Juli 2022.

Yang membuat pernyataan



NURUL ULFAH ARIFANI

NIM : 11653203599

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal peminjam pada *form* peminjaman.

© Hak Cipta dan milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

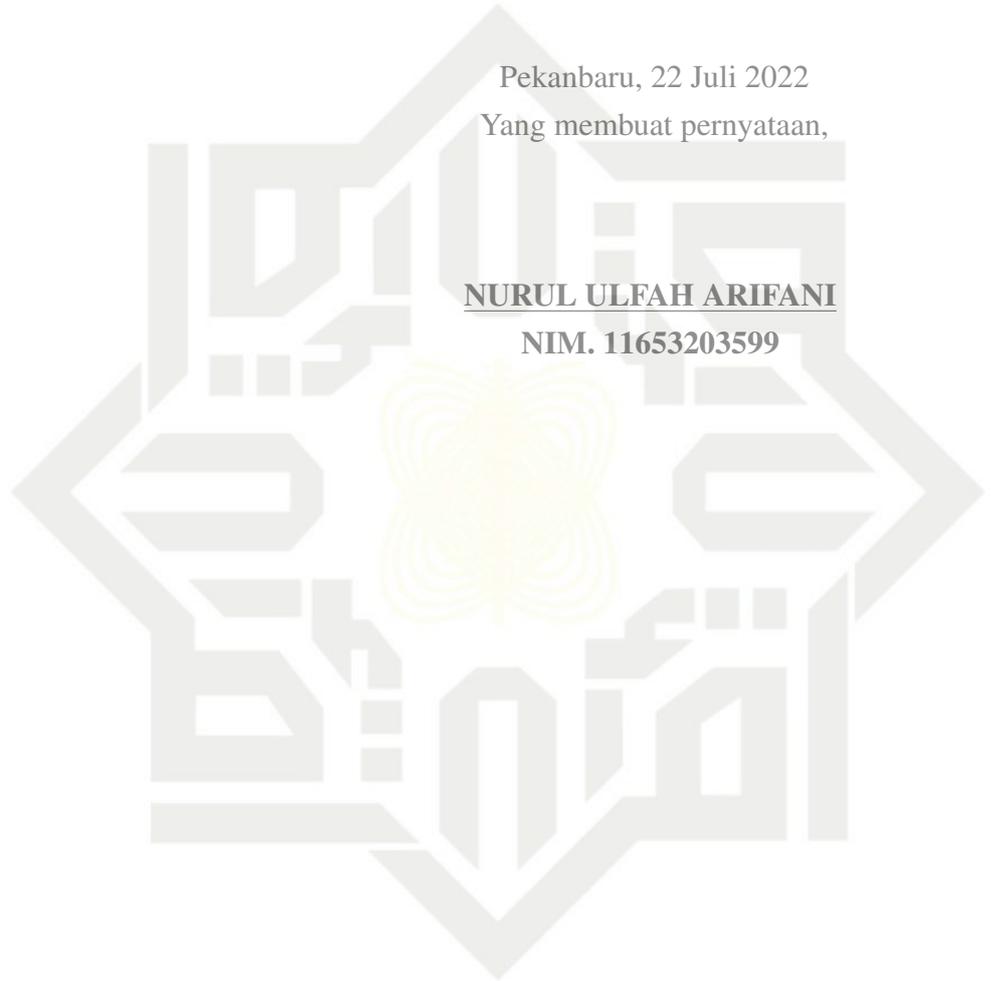
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 22 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,

NURUL ULFAH ARIFANI  
NIM. 11653203599



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah Robbil Alamin.* Puji syukur kehadiran Allah SWT .berkat rahmat, karunia dan ridho-Nya saya mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang berlimpah dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada kedua orang tua yang saya sayangi berkat limpahan kasih sayang yang diberikan sejak saya bertumbuh kembang hingga sampai waktu yang tak terhingga, tak luput pula dorongan yang selalu diberikan dari awal menempuh pendidikan hingga saat penyusunan Tugas Akhir ini, serta semua perjuangan jerih payah yang dilimpahkan untuk saya bisa menyelesaikan pendidikan hingga di jenjang perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang melengkapi hidup saya.

Semoga kedua orang tua, kakak, adik dan abang saya selalu berada dalam lindungan Allah SWT. dan diberikan rezki kesehatan serta umur yang panjang agar dapat selalu berkumpul bersama. *Aamiin Ya Rabbal Aalaamiin.*

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh. Alhamdulillah, puji syukur kita kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam, berkat rahmah dan hidayahnya yang senantiasa terlimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis User Experience Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menggunakan Kansei Engineering" sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Salam dan salam kita junjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, berkat jasanya kita dapat merasakan masa dengan penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini. Penyusunan penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan, bimbingan, arahan dan pengetahuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:*

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi dan Ketua Sidang yang telah memberikan solusi dan masukan pada penelitian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan banyak waktu dan selalu memberikan arahan, solusi, motivasi, dukungan dan bimbingannya selama penulis menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan saran masukan dan solusi pada penelitian Tugas Akhir ini.
7. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan serta solusi pada penelitian Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen, Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, waktu serta bantuan tak terhingga saat ini.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru khususnya Staff Sekretariat dan IT yang telah membantu

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meluangkan waktunya dan mempermudah urusan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Kedua orang tua tersayang Bapak Zainal Arifin, S.Pd. dan Ibu Nurhayati yang selalu memberikan dorongan dan motivasi, serta pengorbanan tak terhingga selama proses perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir ini.

Kakak, Adik, dan Abang yang selalu memberikan dorongan dan motivasi pada penelitian Tugas Akhir ini.

Seluruh teman-teman SIF B 2016 tercinta yang telah memberikan banyak bantuan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Sahabat-sahabat SMP dan SMA tercinta yang masih sedia memberikan bantuan, semangat, dan dukungan dalam suka maupun duka hingga saat ini.

Laporan Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, apabila ada kritik, saran dan masukan yang membangun dapat dikirimkan melalui [nurulfaarifani@gmail.com](mailto:nurulfaarifani@gmail.com). Besar harapan peneliti Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan yang membutuhkannya.

Terima kasih, *Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh*.

Pekanbaru, 28 Juli 2022

Penulis,

NURUL ULFAH ARIFANI

NIM. 11653203599

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS *USER EXPERIENCE* WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENGUNAKAN *KANSEI ENGINEERING*

NURUL ULFAH ARIFANI  
NIM: 11653203599

Tanggal Sidang: 22 Juli 2022  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana berwenang yang memanfaatkan *website* sebagai media informasi elektronik satu pintu yang terintegritas. Sejauh ini evaluasi kepuasan pengguna *website* dan pengalaman pengguna belum pernah dilakukan. Tujuan pada penelitian ini adalah menganalisa aspek *user experience website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan *Kansei Engineering* untuk mendapatkan solusi perbaikan. Penelitian ini menggunakan 15 *item User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Kansei Word* dengan 7 skala Semantik Diferensial. Solusi perbaikan dilakukan menggunakan *Extended Goal Question Metric (EGQM)*. Dari analisa yang dilakukan, nilai *User Experience (UX)* terendah terdapat pada aspek *Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Dependability* yang bernilai di bawah rata-rata (*Bad*) dengan penjabaran secara urut yakni 0,478, 0,467, dan 0,689. Dari nilai tersebut diperoleh *item UEQ* dengan nilai terendah terdapat pada *item* efisien yakni 0,1. *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru perlu melakukan perbaikan *bug* pada pelayanan pengaduan, menambahkan fitur panduan berupa *information box*, *link*, tautan terhubung ke halaman *Manual*, dan ilustrasi grafis pada halaman awal *website*.

**Kata Kunci:** EGQM, *Kansei Engineering*, *Kansei Word*, UEQ, *Website*



# ANALYZE USER EXPERIENCE OF WEBSITE POPULATION AND REGISTRATION AGENCY USING KANSEI ENGINEERING

**NURUL ULFAH ARIFANI**  
**NIM: 11653203599**

*Date of Final Exam: July 22<sup>th</sup> 2022*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*The Population and Civil Registration Office is an authorized implementing element that utilizes the website as an integrated one-stop digital information media. So far, the evaluation of website user satisfaction and user experience has never been done. The purpose of this research is to analyze the user experience aspects of the website of the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City based on Kansei Engineering to get improvement solutions. This research uses 15 items of User Experience Questionnaire (UEQ) and Kansei Word with 7 Semantic Differential scales. Repair solutions are carried out using the Extended Goal Question Metric (EGQM). From the analysis conducted, the lowest user experience value is found in the aspects of Perspicuity, Efficiency, and Dependability which are below average (Bad) with an orderly description of 0,478, 0,467, and 0,689. From this value, the UEQ item with the lowest value is found in the efficient item, which is 0,1. The website of the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City needs improvement bugs in the complaint service, adding a guide feature in the form of information boxes, links, links linked to the Manual page, and graphic illustrations on the website's home page.*

*Keywords: EGQM, Kansei Engineering, Kansei Word, UEQ, Website*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	6
1.3 Batasan Masalah . . . . .	6
1.4 Tujuan . . . . .	6
1.5 Manfaat . . . . .	6
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	6
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>8</b>
2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru . . . . .	8
2.1.1 Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . . . . .	9
2.1.2 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . . . . .	9
2.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . . . . .	10
2.2 <i>Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru . . . . .	10

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3	<i>Website</i> . . . . .	12
2.4	<i>Human Computer Interaction (HCI)</i> . . . . .	13
2.5	<i>User Interface</i> . . . . .	14
2.6	<i>User Experience</i> . . . . .	14
2.7	<i>Analisis</i> . . . . .	15
2.8	<i>Kansei Engineering</i> . . . . .	16
2.9	<i>Kansei Word</i> . . . . .	19
2.10	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> . . . . .	19
2.11	<i>Extended Goal Question Metric (EGQM)</i> . . . . .	22
2.12	<i>Fitts Law</i> . . . . .	23
2.13	Uji Validitas . . . . .	23
2.14	Uji Reliabilitas . . . . .	24
2.15	Penelitian Terdahulu . . . . .	25
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> . . . . .	<b>27</b>
3.1	Tahap I Perencanaan . . . . .	28
3.2	Tahap II Pengumpulan Data . . . . .	28
3.3	Tahap III Pengolahan dan Analisis Data . . . . .	31
3.4	Tahap IV Dokumentasi . . . . .	32
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b> . . . . .	<b>33</b>
4.1	Analisa Pendahuluan . . . . .	33
4.1.1	Analisa <i>Website</i> DISDUKCAPIL Pekanbaru Saat Ini . . . . .	33
4.1.2	Identifikasi Masalah . . . . .	35
4.1.3	Menentukan Responden . . . . .	36
4.1.4	Perancangan Kuesioner . . . . .	36
4.2	Deskripsi Responden . . . . .	38
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	39
4.2.2	Responden Berdasarkan Umur . . . . .	39
4.2.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan . . . . .	40
4.2.4	Responden Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan . . . . .	41
4.3	Olah Data Kuesioner . . . . .	42
4.4	Uji Validitas . . . . .	43
4.5	Uji Reliabilitas . . . . .	44
4.6	Hasil Pengukuran <i>User Experience</i> Menggunakan UEQ . . . . .	45
4.7	<i>Extended Goal Question Metric (EGQM)</i> . . . . .	48
4.8	Rekomendasi Hasil Analisis . . . . .	50

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

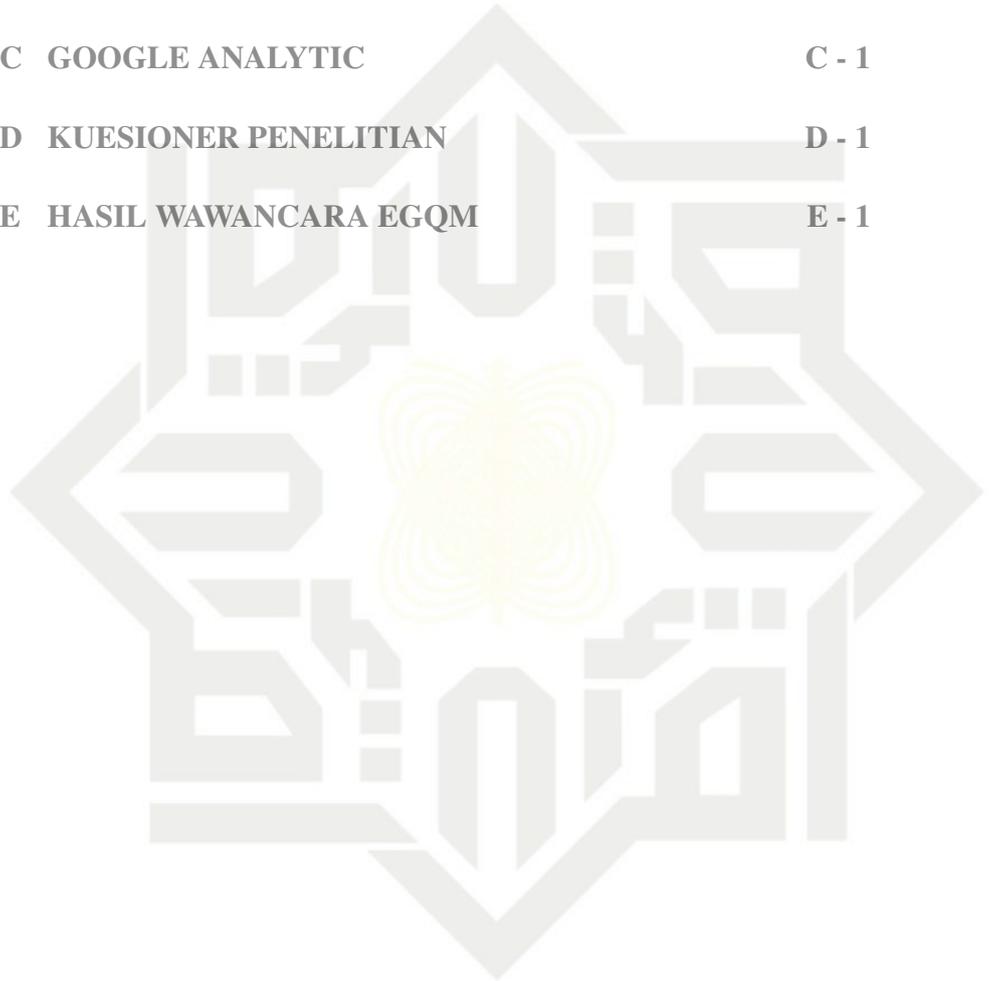
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>51</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	51
5.2	Saran . . . . .	51

**DAFTAR PUSTAKA**

<b>LAMPIRAN A</b>	<b>HASIL WAWANCARA</b>	<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>HASIL OBSERVASI</b>	<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>GOOGLE ANALYTIC</b>	<b>C - 1</b>
<b>LAMPIRAN D</b>	<b>KUESIONER PENELITIAN</b>	<b>D - 1</b>
<b>LAMPIRAN E</b>	<b>HASIL WAWANCARA EGQM</b>	<b>E - 1</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
1.1	Data Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2020 . . . . . 2
2.1	Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru . . . . . 10
2.2	Website DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru . . . . . 11
2.3	Kematangan Pengguna dari Waktu ke Waktu . . . . . 17
2.4	Prinsip Implementasi <i>Kansei Engineering</i> . . . . . 18
2.5	UEQ Versi Bahasa Inggris . . . . . 20
2.6	UEQ Versi Bahasa Indonesia . . . . . 21
2.7	Struktur Hirarki Metode <i>The Goal Question Metric</i> . . . . . 22
3.1	Metode Penelitian . . . . . 27
4.1	Diagram Responden berdasarkan Jurusan . . . . . 39
4.2	Diagram Responden berdasarkan Umur . . . . . 40
4.3	Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan . . . . . 41
4.4	Diagram Responden berdasarkan Perangkat Yang Digunakan . . . . . 42
4.5	Grafik Rata-Rata Skala <i>User Experience</i> . . . . . 46
4.6	Grafik Rata-Rata Skala <i>User Experience</i> per Item . . . . . 46
4.7	Diagram <i>Benchmark</i> UEQ . . . . . 48

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

<b>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</b>	
2.1	Penelitian Terdahulu . . . . . 25
3.1	Kansei Word dan Referensi . . . . . 29
3.2	Semantik Diferensial . . . . . 30
4.1	Rancangan Kuesioner . . . . . 37
4.2	Penjabaran Butir-Butir <i>Kansei Word</i> . . . . . 37
4.3	Responden berdasarkan jenis kelamin . . . . . 39
4.4	Responden berdasarkan umur . . . . . 40
4.5	Responden berdasarkan pekerjaan . . . . . 41
4.6	Responden berdasarkan perangkat yang digunakan . . . . . 42
4.7	Jawaban Responden . . . . . 42
4.7	Jawaban Responden . . . . . 43
4.8	Validitas Kuesioner . . . . . 44
4.9	Skala Alpha Cronbach . . . . . 44
4.10	Reliability Statistics . . . . . 45
4.11	Item-Total Statistics (P. Ganjil) . . . . . 45
4.12	Rincian Seluruh Item <i>User Experience</i> Pada Skala UEQ . . . . . 47
4.13	Metrik Untuk Meningkatkan Nilai <i>Item</i> Efisien . . . . . 49
4.14	Metrik Untuk Meningkatkan <i>User Experience</i> pada UEQ . . . . . 49
4.15	Rekomendasi Perbaikan . . . . . 50
D.1	Rancangan Kuesioner . . . . . D - 1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
EGQM	: <i>Extended Goal Question Metric</i>
GQM	: <i>Goal Question Metric</i>
HCI	: <i>Human Computer Interaction</i>
IMK	: Interaksi Manusia dan Komputer
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
IEEE	: <i>Institute of Electrical and Electronics Engineers</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
RI	: Republik Indonesia
UEQ	: <i>User Experience Questionnaire</i>
UI	: <i>User Interface</i>
UU	: Undang-Undang
UX	: <i>User Experience</i>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Penduduk merupakan orang yang tinggal dan menetap di suatu wilayah (Adriani dan Handayani, 2017). Penduduk menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Identitas dari penduduk dicatat dan didata kemudian diterbitkan ke dalam dokumen kependudukan oleh pemerintah yang berwenang dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Riau, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang diketuai oleh Kepala Dinas yang mengemban tanggung jawab dan berkedudukan di bawah membantu Gubernur menjalankan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah salah satu badan pemerintahan yang menerapkan layanan *E-Government*. Untuk meningkatkan pelayanan mutu maka upaya pemerintah dalam hal ini menerapkan *E-Government* sebagaimana Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs *Web* Badan Pemerintahan dikatakan bahwa Portal *Web* atau Situs *Web* Badan Pemerintahan harus mempunyai konten berupa Profil Badan Pemerintahan, Kebijakan dan Produk Hukum, Pelaksanaan Program, Profil Layanan Publik, Layanan Aspirasi dan Pengaduan, Akun resmi media sosial serta Kontak Pengelola Situs *Web*. Sebagai bentuk perwujudan *E-Government* dan usaha dalam meningkatkan pelayanan mutu pada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru memanfaatkan *website* sebagai media informasi elektronik satu pintu yang terintegritas. Selain sebagai media informasi elektronik, *website* yang dibangun oleh DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru juga berfungsi sebagai media penyimpanan dan pengelolaan informasi, pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil seperti keperluan administrasi masyarakat yang ingin merubah status kependudukan, catatan kelahiran, kematian, perceraian, perpindahan tempat tinggal dan lainnya. Menurut sumber data Ditjen Dukcapil Ke-

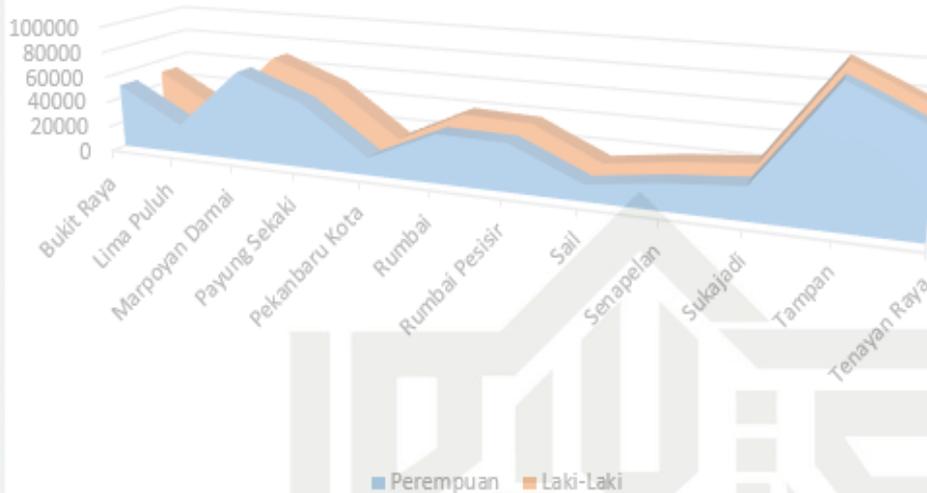
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendagri DKB Semester II 2020 tercatat bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru adalah sebanyak 1.028.237 jiwa dari 12 kecamatan yang terdiri dari 517.563 laki-laki dan 510.674 perempuan dijabarkan pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1.** Data Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2020

*Website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru adalah sebuah laman yang berinteraksi langsung dengan *end-user*. *Website* adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang ada pada sebuah *domain* yang didalamnya mengandung informasi (Mooduto dan Hidayat, 2009). *Website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru yang beralamat <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/> menyajikan berbagai Pelayanan Publik Pencatatan Informasi Kependudukan dan Sipil, Profil DISDUKCAPIL, informasi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), Zona Integritas, Fasilitas di Kantor DISDUKCAPIL, Inovasi Pelayanan, Publikasi, Berita dan Standar Pelayanan serta informasi E-KTP yang sudah diterbitkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Sub Bagian IT Sekretariat (Lampiran A.2) yang bertugas mengelola *website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru, *website* DISDUKCAPIL dibangun untuk meningkatkan mobilitas pelayanan dikarenakan sebelumnya pencatatan administrasi masih secara manual dan sebagai cara untuk mengefisiensi kinerja *Work From Home* (WFH) semenjara adanya pandemi Covid-19. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil rutin melakukan evaluasi dari segi pelayanan untuk mengetahui kelemahan *website* dan berupaya untuk meningkatkan *bandwith* hal ini didasarkan karena kapasitas *bandwith website* DISDUKCAPIL saat ini beberapa kali membuat *website down* karena jumlah permintaan terlalu banyak melampaui kapasitas yang dapat ditampung. Saat ini evaluasi kepuasan pengguna *website* dan pengalaman pengguna belum



pernah dilakukan.

Berdasarkan observasi awal (Lampiran B) dan wawancara kepada beberapa pengguna (Lampiran A.3) terhadap *website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru yang saat ini digunakan untuk pelayanan masyarakat, terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan *user experience* diantaranya pada aspek *Efficiency* ditemukan penggunaan bahasa yang tidak sama, fitur pencarian yang tidak tersedia di setiap halaman, istilah/singkatan yang digunakan dijelaskan pada halaman berbeda sehingga pengguna harus mencari terlebih dahulu dan membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama untuk *website* dapat menampilkan keseluruhan isi *website*. Kemudian ada beberapa kekurangan pada aspek *Perspicuity* diantaranya pengguna merasa bingung karena informasi yang ditampilkan tidak sesuai dengan instruksi, penggunaan bahasa yang tidak mudah dipahami oleh masyarakat umum, dan beberapa pengguna merasa kesulitan karena tidak memahami alur penggunaan *website*. Dari aspek *Dependability* terdapat permasalahan saat pengguna mengakses *website* melalui mesin pencarian menggunakan *smartphone* yakni beberapa pengguna tidak dapat mengklik tombol *menu* dikarenakan tombol dapat berfungsi jika ditekan dengan teknik tertentu sehingga membuat pengguna berfikir dan tujuan pengguna tidak langsung terpenuhi, dan kekurangan seperti tidak adanya navigasi *menu* pada halaman pengajuan SIPINTAR. Dalam aspek *Stimulation* yaitu adanya informasi yang duplikat dalam satu halaman *website*. Interaksi antara *website* dengan pengguna memiliki pengaruh yang cukup besar dari (*interface*) sebuah *website*. Desain *interface* adalah media yang menghubungkan antara pengguna dengan sistem perangkat lunak. Sehingga penting bagi perancang desain *interface* untuk memperhatikan aspek emosional pengguna agar pengguna merasa nyaman dan tidak kebingungan terhadap informasi yang disampaikan dalam *website*.

Analisis terhadap *website* tidak dapat dilepaskan dari disiplin ilmu interaksi manusia dan komputer. Ilmu komputer dari sudut pandang Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) lebih fokus terhadap interaksi antara satu atau lebih manusia sebagai pengguna dengan satu atau lebih komputer. Pada dasarnya *website* dibangun untuk memenuhi kebutuhan informasi, namun masih sedikit *website* yang dibangun memperhatikan kenyamanan pengguna dimana aspek desain dan tampilan merupakan hal penting dalam merancang dan membangun sebuah *website* (Ginjar dan Supendi, 2018). Kualitas dan penerimaan sebuah produk bergantung terhadap efisiensi saat produk digunakan karena pengguna lebih mementingkan kemudahan penggunaan sebuah produk (Ahsyar, 2019). Sebuah *website* dikatakan *usable* apabila pengunjung tidak meninggalkan *website* tersebut (Ahsyar, Jakawendra, dan Saifullah, 2020). Maka perlu mengembangkan *website* melampaui *usefulness* dan

#### Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan analisis *user experience website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan *kansei engineering*.

#### 1.3 Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisa *user experience website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan metode *Kansei Engineering*.

#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis yang dilakukan yaitu pada *user experience website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan penilaian subjektif terhadap pengguna pada faktor *Kansei Engineering*.
2. Penelitian menggunakan 15 butir *Kansei Word* dengan 7 poin skala Semantik Diferensial.
3. Penentuan sampel berdasarkan pernyataan Schrepp, Hinderks, dan Thomaschewski (2017) yaitu minimal sebanyak 30 responden.
4. Responden pada penelitian ditujukan kepada pengguna *website* DISDUK-CAPIL Kota Pekanbaru.
5. Hasil dari pengujian terhadap pengguna diberikan sebagai rekomendasi solusi untuk *website*.

#### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui nilai aspek *user experience website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru berdasarkan *Kansei Engineering*.
2. Memberikan saran masukan sebagai solusi berdasarkan hasil dari analisa UX pada *website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

#### 1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terkait kondisi terkini *user experience website* yang dianalisis sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam peningkatan *website* tersebut.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk pengembangan *website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB 1. PENDAHULUAN**

BAB 1 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Latar Belakang; (2) Perumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan.

**BAB 2. LANDASAN TEORI**

BAB 2 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru; (2) *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru; (3) *Website*; (4) *Human Computer Interaction (HCI)*; (5) *User Interface*; (6) *User Experience*; (7) Analisis; (8) *Kansei Engineering*; (9) *Kansei Word*; (10) *User Experience Questionnaire (UEQ)*; (11) *Extended Goal Question Metric (EGQM)*; (12) *Fitts Law*; (13) Uji Validitas; (14) Uji Reliabilitas; (15) Penelitian Terdahulu.

**BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

BAB 3 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Tahap I Perencanaan; (2) Tahap II Pengumpulan Data; (3) Tahap III Pengolahan dan Analisis Data; (4) Tahap IV Dokumentasi.

**BAB 4. ANALISA DAN HASIL**

BAB 4 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Analisa Pendahuluan; (2) Deskripsi Responden; (3) Olah Data Kuesioner; (4) Uji Validitas; (5) Uji Reliabilitas; (6) Hasil Pengukuran *User Experience* Menggunakan UEQ; (7) *Extended Goal Question Metric (EGQM)*; (8) Rekomendasi Hasil Analisis.

**BAB 5. PENUTUP**

BAB 5 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Kesimpulan dan (2) Saran.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru menyediakan informasi pelayanan publik yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat. Terdapat berbagai pelayanan untuk masyarakat yang dapat dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru yakni:

1. Pengurusan KTP Elektronik
2. Pengurusan Kartu Keluarga
3. Akta Kelahiran
4. Akta Kematian
5. Akta Pernikahan
6. Akta Perceraian
7. Pindah Datang
8. SKPWNI

Berdasarkan kebijakan PermenPANRB No.13 Tahun 2017 tentang SIPP menjelaskan, SIPP adalah media informasi elektronik satu pintu meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Dasar hukum dari SIPP adalah UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Penyediaan informasi pelayanan publik adalah untuk memberikan aksesibilitas, kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dan menjamin keakuratan informasi pelayanan publik.

Maka layanan DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru memiliki layanan elektronik seperti:

1. Sipenduduk (sipenduduk.pekanbaru.go.id)
2. Layanan Tunggu (Aplikasi *mobile* berbasis android)
3. Layanan Kedatangan Dari Luar Kota Pekanbaru

Layanan media elektronik di atas adalah sebagai bentuk kemudahan untuk masyarakat dalam pengurusan dan kebutuhan masyarakat.

Dengan memanfaatkan media elektronik ini maka masyarakat akan mendapatkan 3 manfaat yakni efektifitas, efisien dan ekonomis.

1. Efektifitas: Aplikasi dapat diakses dimanapun masyarakat berada tanpa harus ke kantor DISDUKCAPIL.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Efisien: Adanya aplikasi ini masyarakat tidak perlu menyiapkan berkas yang harus di *fotocopy* secara fisik. Cukup menggunakan fasilitas kamera pada *smartphone* dan berkas dapat diunggah menggunakan aplikasi.
3. Ekonomis: Penggunaan aplikasi juga salah satu penghematan biaya masyarakat yang harus bolak-balik datang ke kantor, karena hanya menggunakan *smartphone*, masyarakat dapat melakukan pengajuan secara *online*.

### 2.1.1 Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Juncto Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tanggal 30 September Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengacu pada Permendagri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten Kota, DISDUKCAPIL memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

### 2.1.2 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut DISDUKCAPIL mempunyai fungsi:

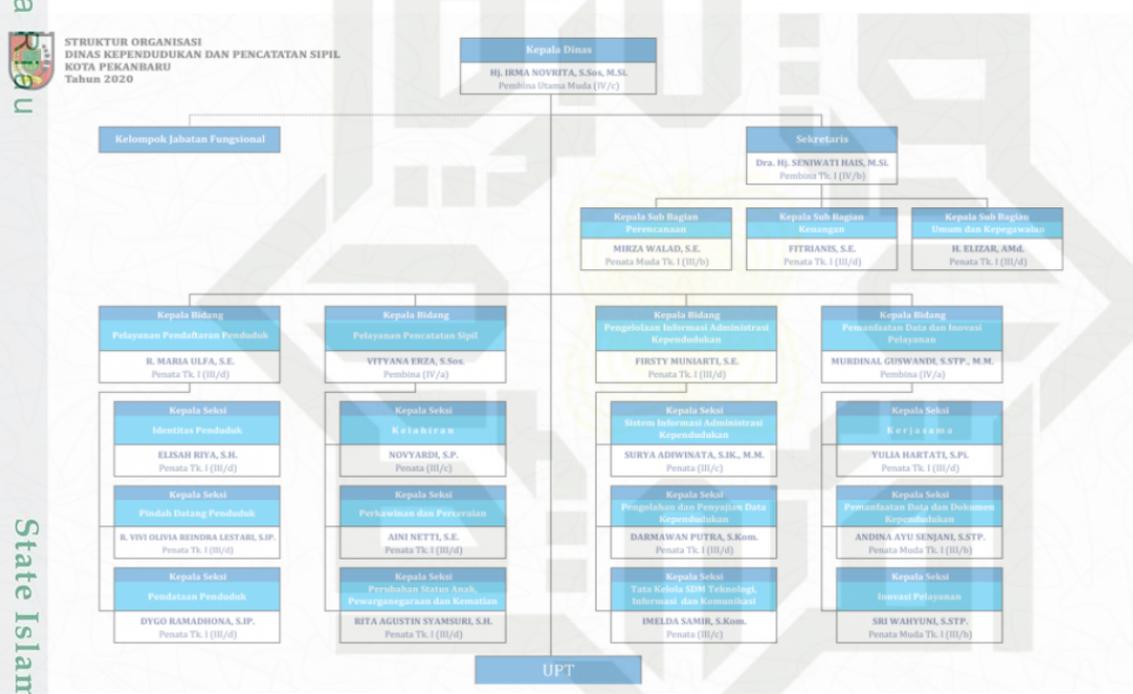
1. Penyusunan program dan anggaran
2. Pengelolaan keuangan
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah
4. Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN)
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
10. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan

12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan DISDUKCAPIL
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

Adapun dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kepala Dinas didukung oleh 5 unit kerja SKPD dan setiap unit kerja didukung oleh 3 sub unit dan dibantu 12 Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada 12 Kecamatan.

### 2.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Gambar 2.1 berikut ini adalah susunan organisasi DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.



Gambar 2.1. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

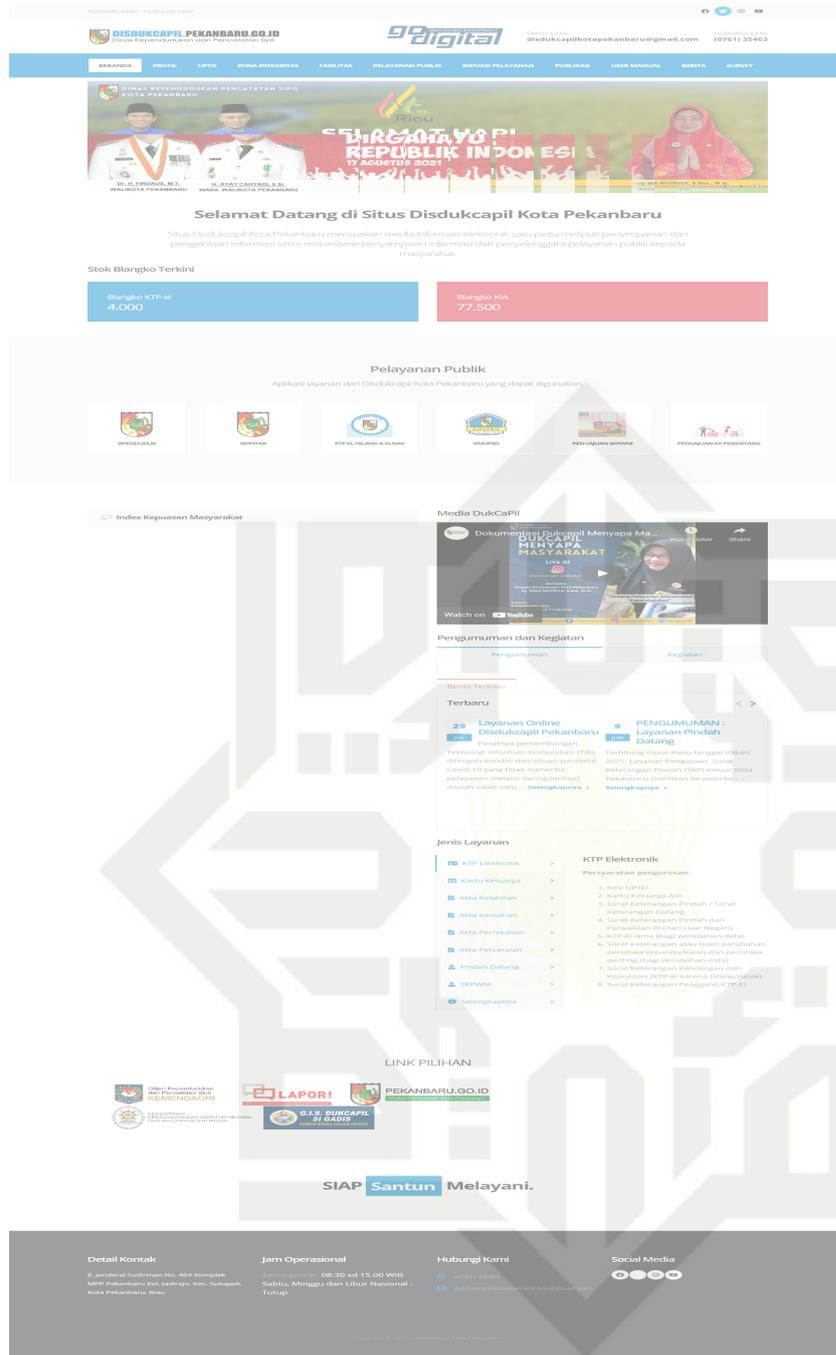
### 2.1.4 Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola *website* di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru, *website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru sudah berjalan kurang lebih 5 tahun. *Website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru ialah media informasi elektronik satu pintu yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan melalui *website* DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.2.** Website DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

Website yang terlihat pada Gambar 2.2 terhubung dengan beberapa aplikasi pelayanan kependudukan antara lainnya yaitu SIPENDUDUK, SIPINTAR, CINDEKIA, Layanan Tunggu (KTP-EL Hilang dan Rusak), PANDAWA (Pengajuan Data melalui *Whatsapp*), SINOPSIS, PENAJUAN SKPWNI, dan Pengajuan KK Pendatang. Beberapa fitur yang terdapat dalam *website* diantaranya seperti berita, profil DISDUKCAPIL, Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD),

menu Zona Integritas yang berisi maklumat dan panduan perilaku, menu Fasilitas yang berisi mengenai fasilitas apa saja yang ada pada kantor DISDUKCAPIL, menu Pelayanan Publik berisi pilihan yang terhubung menuju beberapa aplikasi pelayanan kependudukan, menu Inovasi Pelayanan yang berisi perkembangan DISDUKCAPIL secara teknologi, menu Publikasi yang berisi data laporan pelayanan harian, data kependudukan, daftar KTP-EL tercetak, SOP, Peraturan, dan berkas persyaratan yang dapat diunduh, kemudian menu *User Manual* dari setiap aplikasi kependudukan, dan menu *Survey* yang berisi *survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DISDUKCAPIL.

## 2. Website

*Website* adalah sebuah domain yang berisi halaman-halaman yang didalamnya terdapat informasi dan dapat diakses dimana saja menggunakan *internet*. *Website* merupakan sebuah cara yang bertujuan untuk menampilkan informasi pada *internet*, dapat berupa teks, suara, gambar maupun video interaktif dan memiliki kelebihan yaitu dapat menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*), dan bisa diakses melalui sebuah mesin pencarian (Mooduto dan Hidayat, 2009). Dengan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan, *website* adalah halaman-halaman yang menampilkan informasi berupa teks, gambar, suara atau video interaktif yang menghubungkan satu dokumen dengan dokumen lainnya pada sebuah domain dan dapat diakses melalui sebuah *browser* yang terhubung *internet*.

Berdasarkan fungsi, sifat atau *style website* terbagi menjadi dua jenis (Hidayat, 2010):

1. *Website* Dinamis  
*Website* dinamis yaitu sebuah *website* yang memberikan tampilan konten yang dapat berubah-ubah setiap saat. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain PHP, ASP, NET dan memanfaatkan *database* MySQL atau M-S SQL. Contohnya yaitu, artikel-it.com, detik.com, technomobile.co.cc, polinpdg.ac.id dan lain-lain.
2. *Website* Statis  
*Website* statis merupakan *website* yang kontennya sangat jarang berubah. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah HTML dan belum memanfaatkan *database*. Contohnya *web* profil organisasi dan lain-lain.

Menurut Roni Habibi (Roni Habibi, 2020), pada umumnya *website* memiliki beberapa fungsi yakni:

1. Fungsi komunikasi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada umumnya, *web* yang memiliki kemampuan dan fungsi komunikasi adalah *web* dinamis dikarenakan *web* dinamis dibuat menggunakan pemrograman (*web server side*) maka dilengkapi beberapa fitur yang melayani fungsi komunikasi, seperti *form contact*, *chatting form*, *web mail*, dan sebagainya.

2. Fungsi informasi

Secara umum, situs *web* yang mempunyai fungsi informasi lebih mengutamakan kualitas kontennya, hal ini dikarenakan tujuan situs tersebut adalah untuk menyampaikan isinya. Situs seperti ini lebih baik berisi teks dan grafik yang dapat di akses dalam waktu yang singkat. Membatasi penggunaan gambar animasi dan elemen bergerak seperti java dan *shockwave* merupakan suatu pilihan yang tepat, dapat diganti dengan fasilitas lainnya yang memiliki fungsi informasi seperti *news*, *profile company*, *library*, *reference*, dan sebagainya.

3. Fungsi entertainment

Sebuah *web* juga bisa berfungsi sebagai media *entertainment*. Apabila suatu *web* berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan gambar animasi dan elemen bergerak dapat meningkatkan nilai presentasi desainnya, walaupun harus mempertimbangkan kecepatan mengunduhnya. Adapun fasilitas *web* yang menyediakan fungsi hiburan adalah *game online*, *film online*, *music online*, dan sebagainya.

4. Fungsi transaksi

Sebuah *web* dapat digunakan sebagai sarana transaksi jual-beli, baik barang, jasa dan lainnya. Situs *web* ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, atau dengan membayar secara langsung.

2. *Human Computer Interaction (HCI)*

*Human Computer Interaction (HCI)* atau Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) merupakan bidang yang bergerak untuk memahami dan membentuk cara manusia berinteraksi dengan komputer yakni proses yang mereka lakukan, sumber daya yang mereka gunakan, dan dampak yang mereka capai (Te'eni, Carey, dan Zhang, 2007). Menurut perspektif ilmu komputer, HCI berfokus pada interaksi, terutama khusus interaksi terhadap satu atau beberapa pengguna komputer dengan satu atau beberapa mesin komputasi atau komputer (I. Santoso, 2009).

Dalam IMK terdapat desain, implementasi dan evaluasi sistem interaktif untuk melaksanakan konteks tugas dan pekerjaan pengguna (Rachmadi, 2020).



## 2.5 User Interface

*User interface* (UI) atau biasa disebut antarmuka merupakan tampilan yang pertama kali berinteraksi langsung dengan pengguna sistem (Rachmad, 2020). UI dapat diartikan media penghubung antara manusia dengan mesin atau produk digital untuk dapat berinteraksi. Manusia berinteraksi dengan beberapa masukan yang ada pada UI menggunakan perangkat seperti *keyboard*, *mouse*, *touchscreen*, atau mikrofon (Mustaqim dan Persada, 2021).

UI menurut Satzinger adalah bagian dari sistem informasi yang didalamnya terjadi interaksi pengguna untuk melakukan *input* dan *output* (Satzinger, Jackson, dan Burd, 2015). UI adalah serangkaian tampilan grafis yang diprogram sedemikian rupa sehingga dapat dimengerti oleh pengguna dan dapat terbaca oleh sistem operasi komputer dan dapat beroperasi seperti yang seharusnya (Darmawan, 2013).

UI yang baik adalah UI yang memberikan kemudahan, pemahaman, dan kepuasan oleh pengguna atau yang sering disebut dengan istilah *user friendly*. Salah satu indikator utama yang harus dimiliki sebuah sistem yang baik adalah memiliki UI yang *user friendly* serta tampilan antarmuka yang baik (Rachmad, 2020). Bentuk dan perancangan UI perlu dilihat sebagai salah satu proses utama pada pembangunan suatu sistem. Rekayasa bentuk UI termasuk suatu proses yang rumit dan memerlukan daya kreativitas tinggi, pengalaman, analisis terperinci dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna. Perancangan UI dapat diatur menggunakan beberapa pilihan dari pembuat komputer, pemrograman, analisis sistem dan pengguna sistem (Miftahul Arief, 2016).

## 2.6 User Experience

*User Experience* dikemukakan pada tahun 1990 oleh Donald Arthur Norman yaitu seorang akademis di bidang *cognitive science*, *design* dan *usability engineering* serta mantan *vice president* Apple Inc sekaligus penggagas awal dari *user-centered design* (Miftahul Arief, 2016). Pada dasarnya *User Experience* (UX) adalah pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan komputer kemudian pengguna merasa merasakan kemudahan dan efisiensi (Hardiansyah dan Iskandar, 2019).

Menurut ISO 9241-210, UX merupakan persepsi pengguna dan responnya dalam penggunaan suatu sistem, produk, atau jasa. Dalam artikel berjudul "What is *user experience design*? Overview, tools and resources" oleh Jacob Gube, UX mengacu tentang bagaimana perasaan pengguna ketika dihadapkan dengan sebuah sistem komputer seperti *website*, atau *software*, pada umumnya untuk menunjukkan IYK (Gube, 2010).

Terdapat lima elemen dasar dari UX (Zulhijdi, Rokhmawati, dan Setiawan,

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

n.d.) yaitu:

1. Bidang strategi  
Lapisan paling bawah yaitu berupa dasar strategi bisnis yang menentukan tujuan produk dan kebutuhan penggunanya.
2. Bidang lingkup  
Translasi dari strategi untuk dilanjutkan pada pembuatan spesifikasi fungsional.
3. Bidang struktur  
Membentuk arsitektur informasi tersusun untuk memfasilitasi pemahaman pengguna.
4. Bidang rangka
  - (a) *Information design*, yaitu presentasi informasi agar memudahkan pemahaman.
  - (b) *Interface design*, yaitu pengaturan elemen antarmuka guna memungkinkan pengguna untuk berinteraksi.
  - (c) *Navigation design*, yaitu sekumpulan elemen yang memungkinkan pengguna untuk menjalajahi arsitektur informasi.
5. Bidang permukaan (surface)  
Pengalaman sensorik pada pengguna meliputi gambar, warna, dan ikon yang dibuat untuk hasil akhir produk.

## 2.7 Analisis

Analisis merupakan kata yang berasal dari bahasa Greek (Yunani), terdiri dari kata "ana" dan "lysis". Ana berarti atas (*above*), lysis berarti memecahkan atau menghancurkan. Secara definitif yaitu: "*Analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elements and structure*" Ian Day (1995: 30). Analisa data disebut juga penafsiran dan pengolahan data. Analisis data ialah rangkaian dari kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data supaya sebuah kejadian mempunyai nilai sosial, ilmiah, dan akademis (Mamik, 2015). Analisis data merupakan sebuah proses maupun upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru supaya karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk menjadi solusi permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian. Analisis data dapat juga di deskripsikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan guna mengubah data penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan untuk dibuat menjadi sebuah kesimpulan (Untari, 2018).

Kegiatan dalam analisis data adalah yaitu (Mamik, 2015):

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden
2. Mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden
3. Menyajikan data tiap variabel yang diteliti
4. Melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah
5. Melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan

Adapun tujuan analisis data secara umum antara lain untuk mendeskripsikan sebuah data supaya lebih mudah dipahami, kemudian dibuat sebuah kesimpulan. Tujuan analisis data menurut Sofian Effendi (1987) ialah membuat data menjadi lebih sederhana agar data lebih mudah dibaca, dipahami dan diinterpretasikan, maksudnya yaitu dilakukan *infrensi* mengenai hubungan yang diteliti. Peneliti menjalankan *infrensi* ini merupakan upaya untuk mencari arti yang lebih luas dari hasil penelitiannya. Hal tersebut dilakukan dengan dua cara, yaitu: (1) data yang diinterpretasikan adalah data yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut; (2) peneliti mencari pengertian yang lebih luas dari data penelitiannya (Sukarja, Mayun, dan Rupa, 1992).

### 2.8 Kansei Engineering

Kansei berasal dari Bahasa Jepang yang artinya kepekaan. Kansei melibatkan kepekaan, perasaan, emosi dan *sensibility* yang diharmoniskan melalui penginderaan manusia diantaranya penglihatan (*vision*), penciuman (*smell*), pendengaran (*hearing*), perasaan (*taste*), dan perabaan (*sensation*). Istilah Kansei kemudian digunakan dalam metode teknik yang bernama Kansei *Engineering*. Kansei *Engineering* diperkenalkan oleh Mitsuo Nagamachi (*Dean of Hiroshima International University*) sebagai metode rekayasa baru dalam desain dan pengembangan produk industri yang berorientasi pada perasaan manusia (Isa dan Hadiana, 2017). Berdasarkan jurnal Nagamachi, *Kansei Engineering* adalah teknologi yang menggabungkan kansei dan alam rekayasa untuk mengasimilasi manusia kepada desain produk dengan tujuan menghasilkan produk kansei yang dapat dinikmati konsumen dengan kepuasan (Lokman, Noor, dan Nagamachi, 2009).

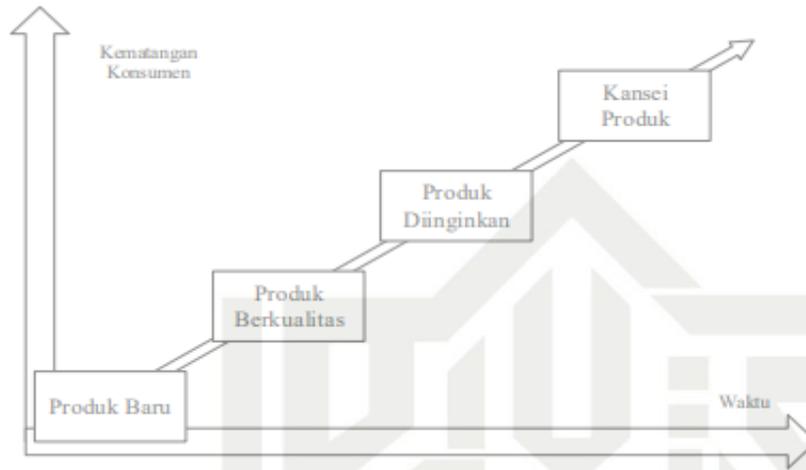
Kansei dimanfaatkan untuk tes sensor atau pengujian di bermacam bidang untuk mengetahui perasaan manusia. Sebagai sebuah teknologi ergonomi yang *user oriented*, Kansei *Engineering* memungkinkan *image* atau perasaan pengguna bersatu dengan proses desain produk baru (Mitsuo, 2011). Secara ilmu psikologi, kansei dapat diartikan keadaan mental manusia antara emosi, pengetahuan dan semangat seimbang.

Menurut literatur sebelumnya oleh Nagamachi mengenai *product quali-*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ty evolution yang dikutip oleh (Mohd Lokman, 2009), penelitian ini merangkum munculnya produk kansei berdasarkan urutan kronologis, menggambarkan evolusi desain produk berdasarkan kematangan pengguna dari waktu ke waktu seperti Gambar 2.3.



**Gambar 2.3.** Kematangan Pengguna dari Waktu ke Waktu

Keterangan:

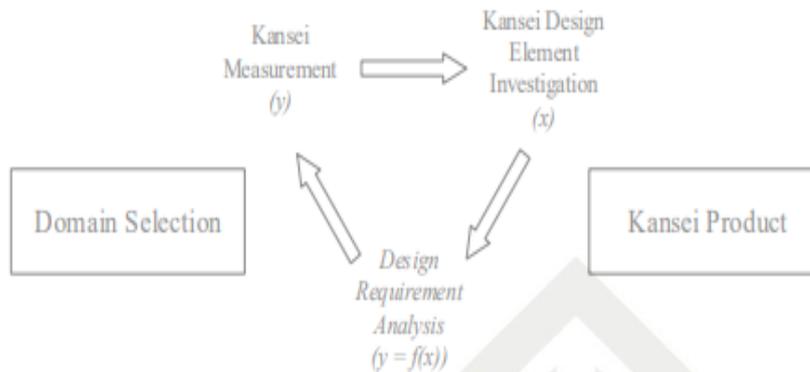
1. Produk Baru: ketika sebuah produk memasuki pasar. Tahapan ini adalah produk tersebut dirancang hanya menurut inspirasi pembuat dengan asumsi pengguna akan tertarik dengan produk baru yang akan diperkenalkan.
2. Produk Berkualitas: kondisi ketika sebuah produk dirancang dengan fungsi dan guna yang sangat baik. Setelah berjalan beberapa waktu ketika bermacam-macam produk membanjiri pasar, pengguna mulai mencari kualitas produk lebih baik sesuai dengan yang mereka inginkan.
3. Produk yang Diinginkan: ketika pendapat pengguna dilibatkan dalam pengembangan produk. Maka proses produksi yang berkualitas telah menjadi acuan agar produk dapat memimpin pasar dalam jangka waktu yang lama.
4. *Kansei Product*: ketika aspek psikologis ditanam pada desain suatu produk. Profesor Mitsou Nagamachi terinspirasi untuk berpendapat bahwa sebagian besar metode pengembangan produk tidak cukup dengan mengungkapkan pemahaman tentang perasaan konsumen yang mewakili kebutuhan emosional mereka untuk memberikan kepuasan. Dengan membuat metode baru yang berfungsi untuk merancang dan mengembangkan produk yang dapat memenuhi perasaan dan keinginan pengguna. Menurutnya bisnis tidak akan bertahan jika mereka tidak dapat membuat produk yang sensitif terhadap perasaan konsumen yang beraneka ragam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip alur proses *Kansei Engineering* terbentuk dalam tiga dimensi seperti

Gambar 2.4 (Mohd Lokman, 2010), yaitu:



Gambar 2.4. Prinsip Implementasi *Kansei Engineering*

1. *Identification Kansei*

Mengekspresikan dimensi Kansei menjadi sebuah kata sifat atau kata benda, hal ini disebut juga *Kansei Word* (KW). KW ialah representasi dari perasaan pengguna atas sebuah produk yang didapatkan dan dikumpulkan melalui percakapan dari orang-orang yang mengerti tentang *website*, pada penelitian ini masyarakat Pekanbaru yang sedang berurusan di Kantor DISDUK-CAPIL atau pernah menggunakan *website* DISDUKCAPIL yang digunakan sebagai narasumber untuk KW.

2. *Measure of Kansei*

Pengukuran Kansei merupakan proses *capturing costumer kansei*. Dikarenakan kansei memiliki sifat yang subjektif, tidak terstruktur dan sangat ambigu, tidak memungkinkan untuk dapat menentukan secara langsung, dan hasil dari kansei masih berupa metriks, maka perlu diadakan sebuah metode pendekatan alternatif. Pada penelitian ini digunakan metode *Extended Goal Question Metric* yang digabung dengan *Kansei Engineering* dengan membuat kategori dan prioritas.

3. *Analisis Kansei*

Pada dimensi ini, analisis kansei memberi kesempatan untuk merunut arti, makna, struktur dan konsep dari pengguna kansei. Beberapa analisis yang biasanya digunakan untuk menganalisis pengguna kansei dengan menginvestigasi persamaan antara *Variables*, *Deriving Principal Components*, dan *determining the Concept of Kansei*.

## 2.9 *Kansei Word*

*Kansei Word* adalah representasi perasaan pengguna pada produk yang dirangkum dari percakapan dengan orang yang mengerti mengenai hal tentang *website*. Bentuk *Kansei Word* berupa kata kunci yang berhubungan dengan afektif atau emosional manusia. *Kansei Word* merupakan hasil representasi aspek psikologis manusia dalam menilai sesuatu (Hadiana, 2015).

Penentuan *Kansei Word* sangat berpengaruh terhadap kesuksesan penelitian kansei. *Kansei Word* bersifat berubah-ubah tergantung lingkup topik penelitian, karena aspek psikologis yang dihasilkan ke dalam *Kansei Word* tentu berbeda. Salah satu cara yang dilakukan untuk menentukan *Kansei Word* yakni, misalnya dari buku atau majalah yang berhubungan dengan produk yang diteliti seperti tabloid remaja yang digunakan dalam mencari *Kansei Word* produk *fashion*, atau dengan melalui pembicaraan antara penjual dan pembeli. Adapun *Kansei Word* dapat dikompilasikan berdasarkan pendapat *expert* maupun studi teoritis (Mohd Lokman, 2009).

## 2.10 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

*User Experience Questionnaire (UEQ)* adalah bagian dari uji kegunaan klasik bertujuan untuk mendapat kesan komprehensif UX dari aspek *usability* dan aspek *experience*. Selain potret dari penggunaan produk, UEQ juga melingkupi impresi pengguna dari produk sehingga menghasilkan ukuran pragmatis dan impresi. Dapat dikatakan UEQ menghasilkan pengukuran aspek teknis dan non teknis mengenai emosi ataupun persepsi kepuasan pengguna (Intanny, Widiyastuti, dan Pedani, 2018).

UEQ merupakan alat bantu olah data survey mengenai UX yang mudah dioperasikan, terpercaya dan valid, dapat digunakan untuk melengkapi data dengan metode evaluasi lain berdasarkan kualitas subjektif (Laugwitz, Held, dan Schrepp, 2008). UEQ merupakan salah satu penilaian secara cepat terhadap pengalaman interaktif pengguna. UEQ dirancang dengan skala yang dapat mengetahui impresi, perasaan, kesan dan sikap dari pengalaman pengguna yang komprehensif. Tujuan utama dari penggunaan UEQ adalah dapat mengukur UX secara cepat dan langsung (Adinegoro, Rokhmawati, dan Az-Zahra, 2018). UEQ dapat digunakan untuk beberapa tujuan diantaranya membandingkan level UX antara dua produk, menguji UX sebuah produk, dan mencari area perbaikan (Izabal, Aknuranda, dan Az-Zahra, 2018).

Pada kuesioner UEQ, terdapat 6 skala pengukuran dengan total 26 item pengukuran yaitu:

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Attractiveness*  
Skala ketertarikan / kesan keseluruhan dari sebuah produk
2. *Efficiency*  
Skala keefektifan dan keefisienan sebuah produk
3. *Perspiciuity*  
Skala kemudahan pengguna dalam mengenal sebuah produk
4. *Dependability*  
Skala pengguna seberapa dapat dalam mengendalikan produk
5. *Stimulation*  
Skala seberapa banyak pengguna termotivasi dalam menggunakan produk
6. *Novelty*  
Skala kekreatifan dan seberapa inovatif produk untuk dapat menarik perhatian pengguna

	1	2	3	4	5	6	7		
annoying	<input type="radio"/>	enjoyable	1						
not understandable	<input type="radio"/>	understandable	2						
creative	<input type="radio"/>	dull	3						
easy to learn	<input type="radio"/>	difficult to learn	4						
valuable	<input type="radio"/>	inferior	5						
boring	<input type="radio"/>	exciting	6						
not interesting	<input type="radio"/>	interesting	7						
unpredictable	<input type="radio"/>	predictable	8						
fast	<input type="radio"/>	slow	9						
inventive	<input type="radio"/>	conventional	10						
obstructive	<input type="radio"/>	supportive	11						
good	<input type="radio"/>	bad	12						
complicated	<input type="radio"/>	easy	13						
unlikable	<input type="radio"/>	pleasing	14						
usual	<input type="radio"/>	leading edge	15						
unpleasant	<input type="radio"/>	pleasant	16						
secure	<input type="radio"/>	not secure	17						
motivating	<input type="radio"/>	demotivating	18						
meets expectations	<input type="radio"/>	does not meet expectations	19						
inefficient	<input type="radio"/>	efficient	20						
clear	<input type="radio"/>	confusing	21						
impractical	<input type="radio"/>	practical	22						
organized	<input type="radio"/>	cluttered	23						
attractive	<input type="radio"/>	unattractive	24						
friendly	<input type="radio"/>	unfriendly	25						
conservative	<input type="radio"/>	innovative	26						

**Gambar 2.5.** UEQ Versi Bahasa Inggris

Gambar 2.5 adalah bentuk UEQ asli dalam Bahasa Inggris. Menurut pernyataan Schrepp pada jurnal H. B. Santoso, Schrepp, Isal, Utomo, dan Priyogi (2016),

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biasanya pengaplikasian UEQ tidak memakan banyak waktu, cukup dengan 3 - 5 menit untuk responden membaca instruksi kemudian menyelesaikan kuis. Dalam Semantik Diferensial pada UEQ, satu hal yang penting adalah responden dapat membaca item pertanyaan dalam bahasa mereka. Maka Santoso mengembangkan UEQ versi Bahasa Inggris ke bahasa Indonesia dan terdapat di situs web UEQ ([ueq-online.org](http://ueq-online.org)). Pengaplikasian UEQ ke dalam bahasa Indonesia ini mengikuti *guidelines* sebagaimana mestinya. Gambar 2.6 di bawah ini adalah bentuk UEQ dalam versi Bahasa Indonesia.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan	1						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton	3						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik	7						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8						
cepat	<input type="radio"/>	lambat	9						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional	10						
menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung	11						
baik	<input type="radio"/>	buruk	12						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana	13						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan	14						
lazim	<input type="radio"/>	terdepan	15						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman	16						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman	17						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19						
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien	20						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan	21						
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis	22						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan	23						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25						
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif	26						

**Gambar 2.6.** UEQ Versi Bahasa Indonesia

Dalam penelitian ini tidak menggunakan seluruh butir UEQ dikarenakan penelitian ini lebih memfokuskan pada metode *Kansei Engineering* dengan menggunakan metode perhitungan UEQ dan berdasarkan studi pendahuluan (Kashendriawan dkk., 2018).

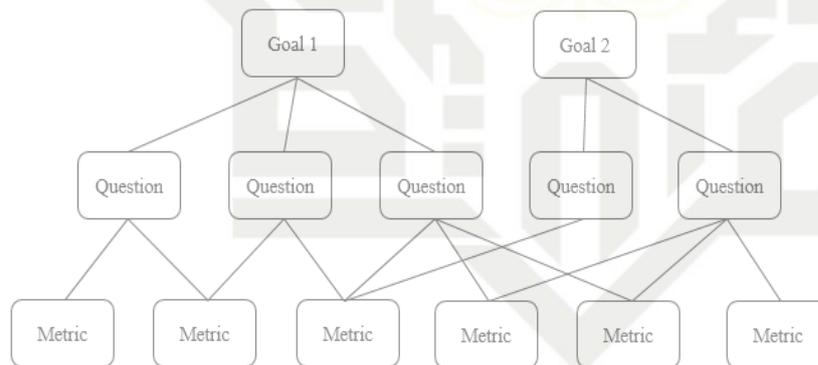
## 2.11 *Extended Goal Question Metric (EGQM)*

*Extended Goal Question Metric (EGQM)* adalah sebuah pendekatan yang dikembangkan oleh Basili dan Weiss berdasarkan *Goal Question Metric*. Lalu oleh Rombach disempurnakan, saat ini EGQM merupakan pendekatan berorientasi tujuan yang paling banyak digunakan dan menjadi standar dalam mendefinisikan kerangka pengukuran kerja. *Goal Question Metric (GQM)* bekerja untuk menyelesaikan pertanyaan yang berfokus pada tujuan yang telah didefinisikan (seperti piramida terbalik) dan kemudian jawaban yang akan diukur disusun ke dalam matrik. Tujuan EGQM adalah untuk menyusun beberapa pertanyaan, semua pertanyaan dibentuk ke dalam sebuah metrik. Beberapa metrik bisa diterapkan untuk pertanyaan yang berbeda dalam satu tujuan, dapat pula dengan pertanyaan dan metrik yang sama (Kushendriawan, 2018).

EGQM memiliki tiga tingkatan pengukuran, diantaranya:

1. *Goal* : Tujuan pada sebuah objek, beragam alasan, berhubungan dengan beragam kualitas.
2. *Question* : Sejumlah pertanyaan yang menunjukkan cara pencapaian tujuan tersebut.
3. *Metric* : Sekumpulan data yang berkaitan dengan seluruh pertanyaan untuk menjawab secara kuantitatif.

Berikut merupakan struktur hirarki model GQM pada Gambar 2.7.



**Gambar 2.7.** Struktur Hirarki Metode *The Goal Question Metric*

Metode GQM merupakan struktur hirarkis yang terlihat pada Gambar 2.7 diawali dengan tujuan (menentukan tujuan pengukuran, objek yang akan diukur, masalah yang akan diukur, dan perspektif pengukuran). Tujuannya untuk disempurnakan ke dalam beberapa pertanyaan, contohnya yaitu pemecah masalah yang menjadi komponen utama. Setiap pertanyaan kemudian dikumpulkan menjadi sebuah metrik, misalnya beberapa diantaranya tujuan, dan lainnya subjektif. Metrik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sama dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan dengan tujuan yang sama. Beberapa model GQM bisa memiliki pertanyaan dan metrik yang sama. Dengan catatan, saat mengukur, sudut pandang yang berbeda diperhitungkan dengan benar dan tepat (Astuti, 2010).

### 2.2 Fitts Law

Secara "Hukum Fitts", Paul M. Fitts menemukan sebuah pola kebiasaan otak manusia ketika berinteraksi dengan komputer. Kecepatan manusia dalam menggunakan komputer bergantung pada jarak dari 1 titik menuju target, serta tingkat keumitan target yang dituju di layar monitor. Misalnya pengguna lebih mudah untuk mengklik *icon extra large* di dekat *pointer mouse* di tengah *desktop*, daripada *tray icon* kecil yang terletak pada ujung kiri bawah *desktop*.

Berdasarkan hukum Fitts ini dapat disimpulkan bahwa ada dua kunci utama agar dapat memudahkan interaksi manusia dan komputer, yaitu:

1. Ukuran objek secara visual (semakin besar *button/icon*, maka akan semakin mudah pengguna untuk mengklik tombol tersebut)
2. Jarak objek yang menjadi tujuan interaksi (semakin dekat *button/icon* dari *pointer mouse*, maka akan semakin mudah pengguna untuk mengklik tombol tersebut)

Menurut *Fitts Law*, sebuah upaya agar pengguna mudah saat mengakses *website* apa saja maka diterapkan dua poin di atas sebagai berikut:

1. Pada umumnya halaman *web* berbentuk vertikal memanjang, oleh karena itu pengguna akan lebih sering menggerakkan kursor (*pointer mouse*) ke kanan layar untuk menggunakan *scroll bar atas-bawah*.
2. Karena pengguna sering menggerakkan kursor (*pointer mouse*) ke arah kanan layar untuk *scrolling*, maka fitur penting pada *website* akan lebih baik jika diletakkan di sisi sebelah kanan.

### 2.3 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kebenaran suatu instrumen penelitian. Pengujian validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dalam menjalankan fungsi. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk hasil uji validitas tidak berlaku secara universal, artinya yaitu suatu instrumen dapat memiliki nilai valid yang tinggi pada saat tertentu dan tempat tertentu, akan tetapi menjadi tidak valid untuk waktu yang berbeda atau pada tempat yang berbeda. Untuk itu, uji validitas perlu dilakukan terlebih dahulu untuk mengetahui kualitas instrumen terhadap objek yang akan diteliti lebih lanjut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk perhitungan uji validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus korelasi *product moment* atau dikenal juga dengan korelasi *pearson*. Adapun rumusnya terlihat pada Persamaan 2.1 berikut (Riyanto dan Hatmawan, 2020).

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2][N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2.1)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

N = Jumlah subjek penelitian

$x$  = Skor butir

$y$  = Skor total

Uji validitas perlu dilakukan pada suatu instrumen penelitian, terkhusus instrumen yang dibuat dari kuesioner. Uji validitas dapat mengantisipasi dan memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menghindari pernyataan atau pertanyaan yang kurang jelas menurut persepsi responden.
2. Meniadakan atau mengidentifikasi kata-kata asing atau kata-kata yang memiliki makna ganda atau meragukan.
3. Memperbaiki pernyataan-pernyataan atau pertanyaan yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan kondisi riil objek penelitian.
4. Menambah item yang diperlukan atau menghapus item yang dianggap tidak relevan setelah diketahui hasil uji validitas.
5. Mengetahui bahwa instrumen penelitian layak untuk digunakan pada penelitian lebih lanjut.

## 2.4 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah serangkaian alat ukur atau pengukuran yang memiliki konsistensi apabila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas adalah sebuah indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya (Sugiyono, 2017). Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Instrumen dikatakan reliabel saat dapat mengungkapkan data yang bisa dipercaya. Tes dikatakan reliabel jika skor amatan mempunyai korelasi yang tinggi dengan skor sebenarnya (Saputra dkk., 2020).

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara *internal* reliabilitas *instrument* dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada *instrument* dengan teknik tertentu. Untuk pengujian reliabilitas dapat mengacu pada nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,7. Berikut adalah rumus dari uji reliabilitas pada Persamaan 2.2.

$$r = \left( \frac{k}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \tag{2.2}$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrument

$\sigma t^2$  = Varian total

k = Banyak butir pertanyaan atau bank soal

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

Berdasarkan penuturan Wahyudin (2020), suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dipergunakan secara berulang akan menunjukkan hasil pengukuran yang sama. Reliabilitas menunjukkan konsistensi kuesioner terhadap jawaban responden dalam pengujian berulang pada kondisi yang berbeda menggunakan kuesioner yang sama (Saputra dkk., 2020).

**2.15 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian dengan menggunakan metode *Kansei Engineering* dalam penelitian, dibawah ini adalah penelitian terdahulu yang dirangkum pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil
16.	Mochammad Aldi Kushendriawan, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Retno Indah Rokhmawati (2018)	Evaluasi <i>Website</i> Forum United Indonesia dengan Metode <i>Kansei Engineering</i> dan <i>Extended Goal Question Metric</i> untuk meningkatkan <i>User Experience</i>	Pengukuran UX menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> dengan enam variabel, hasil penelitian yang didapatkan yaitu perancangan ulang <i>user interface</i> dapat meningkatkan nilai UX dengan penambahan nilai aspek UX terbesar pada <i>Novelty</i> .
	Martanto, M.Kom dan Dr. Eng. Ana Hadiana (2018)	Analisis <i>User Experience</i> Untuk Perancangan <i>User Interface</i> Indigoes Menggunakan Metode <i>Kansei Engineering</i>	<i>Kansei Word</i> yang digunakan sebanyak 23 kata yang dapat mewakili perasaan pengguna, penelitian ini menghasilkan tiga <i>prototype</i> yakni berdasarkan konsep alami, <i>colorfull</i> , dan cerah.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No.	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil
26.	Rudi Hartono, Dede Rizal Nursamsi (2020)	Analisis Antarmuka <i>Website</i> Politeknik LP3i Menggunakan <i>Kansei Engineering</i>	Analisis menggunakan 15 <i>Kansei Word</i> dengan 5 spesimen, hasil penelitian yang didapatkan rekomendasi 13 elemen desain.
	Fachrurrizal Miftahul Arief dan Ir. Dewi Lusiana, M.Kom ()	Analisis dan Implementasi Metode <i>Kansei Engineering</i> Pada Bengkelanugerah-ciptamandiri.com Untuk Menghasilkan <i>User Experience</i>	Dari hasil survei terdapat 45% responden tidak puas terhadap beberapa faktor seperti <i>usability</i> , <i>content</i> , <i>aesthetics</i> dan <i>pleasure</i> . Setelah dirancang ulang UI pada <i>website</i> menghasilkan peningkatan UX.
	Indra Griha Tofik Isa dan Ana Hadiana (2017)	Implementasi <i>Kansei Engineering</i> dalam Perancangan Desain <i>Interface E-Learning</i> Berbasis <i>Web</i> (Studi Kasus: SMK Negeri 1 Sukabumi)	Penelitian ini menggunakan <i>Kansei Engineering</i> untuk menghasilkan rancangan <i>interface</i> , proses analisis menggunakan <i>Kansei Engineering Type I</i> , <i>Kansei Word</i> (KW) yang digunakan sebanyak 20 KW, dan 10 spesimen. Hasil yang didapatkan diantaranya dua konsep emosional yakni " <i>Attractiveness</i> " yang terdiri dari elemen emosional " <i>Bergairah</i> ", " <i>Nyaman</i> ", " <i>Futuristik</i> ", " <i>Unik</i> ", " <i>Serasi</i> " dan " <i>Informatif</i> " dan " <i>Cuteness</i> " yang terdiri dari elemen emosional " <i>Childish</i> ", " <i>Feminim</i> " dan " <i>Manis</i> ".
	Tengku Khairil Ahsyar, Husna, dan Syaifullah (2019)	Evaluasi <i>Usability</i> Sistem Informasi Akademik SIAM Menggunakan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	Penelitian ini menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> dengan 10 prinsip untuk mengevaluasi <i>usability</i> dari <i>website</i> Sistem Informasi Akademik Mahasiswa. Hasil yang didapatkan adalah banyaknya permasalahan pada variabel <i>Consistency and Standards</i> dan pada variabel <i>Flexibility and efficiency of use</i> dengan nilai persentase paling rendah sebesar 23% yang artinya kurang baik.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

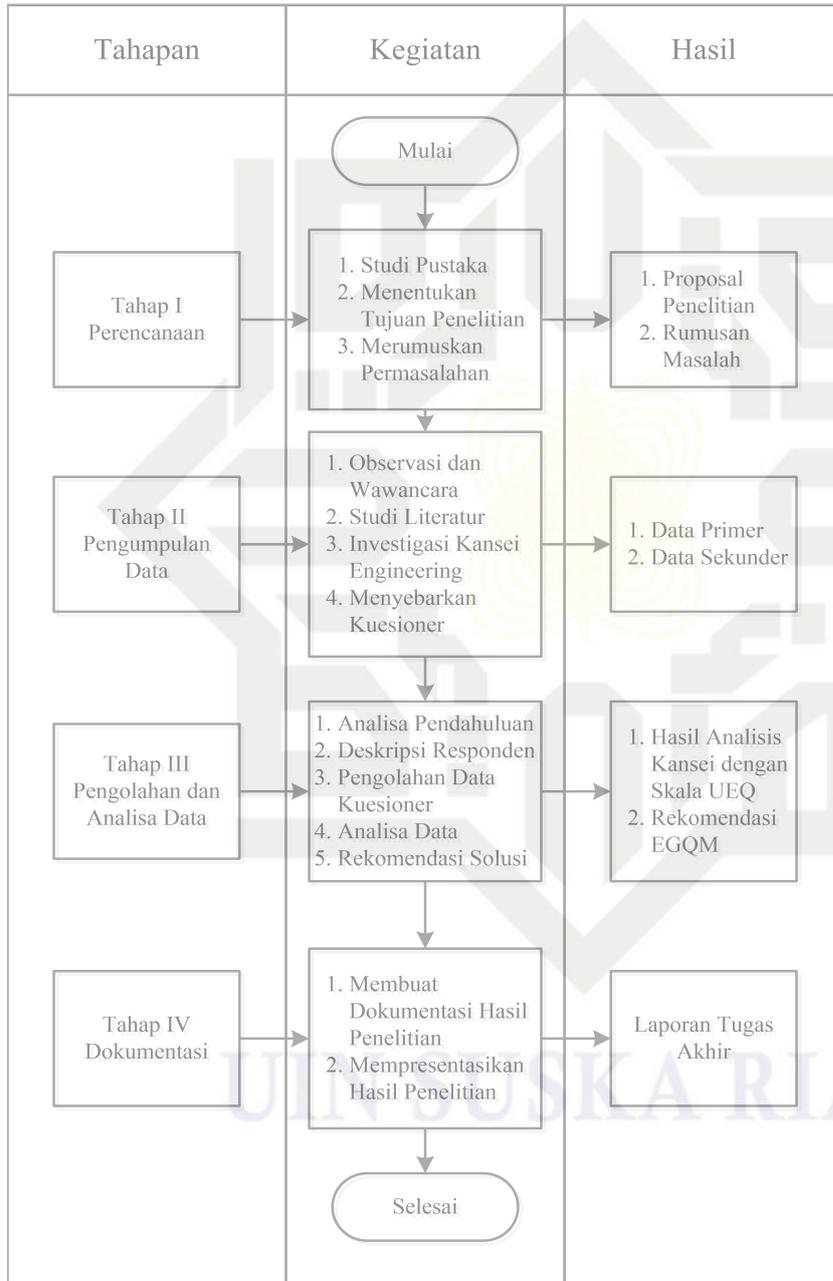
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB 3

## METODOLOGI PENELITIAN

Secara umum, metodologi penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang dapat dianalisis untuk tujuan tertentu, dan menentukan solusi dari permasalahan yang diteliti (Kristanto, 2018). Berikut pada Gambar 3.1 ialah metodologi penelitian pada penelitian ini.



Gambar 3.1. Metode Penelitian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 3.1 Tahap I Perencanaan

Langkah pertama pada penelitian ini adalah menentukan tempat yang akan diteliti, mencari permasalahan yang ada, menentukan tujuan penelitian dan melakukan studi literatur. Terdapat beberapa kegiatan yang dijalankan pada tahap perencanaan diantaranya:

#### 1. Studi Pustaka

Pada tahapan ini aktivitas yang dilakukan adalah membaca dan mempelajari karya tulis ilmiah sebagai referensi yaitu diantaranya: (1) Buku; (2) Jurnal, Paper dan Prosiding; (3) Skripsi; dan (4) Internet.

#### 2. Menentukan Tujuan Penelitian

Pada tahapan menentukan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran yang akan dicapai pada penelitian ini. Penelitian ini bertujuan menganalisa aspek *user experience website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru menggunakan metode *Kansei Engineering* dan membuat rekomendasi solusi dari permasalahan tersebut.

#### 3. Merumuskan Permasalahan

Pada tahapan ini dilakukan pengamatan terkait *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru yang kemudian akan dijadikan sebagai rumusan masalah. Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya pada latar belakang, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah tentang bagaimana menganalisa *user experience website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru menggunakan metode *Kansei Engineering*.

### 3.2 Tahap II Pengumpulan Data

Pada tahapan ini mengumpulkan data-data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru mengenai *website* yang akan menghasilkan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung didapatkan dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang berasal dari kepustakaan.

#### 1. Observasi dan Wawancara

Observasi dilakukan pada lokasi penelitian yaitu melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, untuk mendapatkan data yang dibutuhkan mengenai *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru. Hasil dari obser-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

vasi yang dilakukan adalah berupa data-data dan informasi dari *website*.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan Pengelola *Website* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru guna untuk mendapatkan informasi dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru. Dan dilakukan wawancara kepada beberapa masyarakat Pekanbaru yang pernah menggunakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru untuk mengetahui penilaian *website* dari sisi pengguna.

**Studi Literatur**

Studi literatur dilakukan guna untuk menambah referensi teori dan memperkuat solusi dari penelitian ini. Adapun data yang digunakan pada studi literatur ialah melalui buku-buku, jurnal/paper/prosiding, dan skripsi atau tugas akhir.

**Investigasi *Kansei Engineering***

Observasi kepada pengguna dengan cara meminta pengguna untuk mengekspresikan perasaannya saat dan sesudah menggunakan *website* dalam bentuk kata benda atau kata sifat. Kemudian mencari 30 *Kansei Word* dari literatur dan percakapan non-formal kepada pengguna yang selanjutnya disempitkan menjadi 15 kata untuk digunakan dalam membuat kuesioner UEQ dengan parameter semantik diferensial yang disebarakan kepada minimal 30 pengguna *website*. Adapun hasil dari *Kansei Word* beserta referensi yang akan digunakan pada penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Kushendriawan, 2018) dijabarkan pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** *Kansei Word* dan Referensi

No	<i>Kansei Word</i>	Referensi
1	Menyenangkan	Pembicaraan non formal + UEQ
2	Dapat Dipahami	Pembicaraan non formal + UEQ
3	Kreatif	Pembicaraan non formal + UEQ
4	Mudah Dipelajari	Pembicaraan non formal + UEQ
5	Bermanfaat	Pembicaraan non formal + UEQ
6	Menarik	Pembicaraan non formal + UEQ
7	Dapat Diprediksi	Pembicaraan non formal + UEQ
8	Cepat	Pembicaraan non formal + UEQ
9	Rumit	Pembicaraan non formal + UEQ

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1** *Kansei Word* dan Referensi (Tabel lanjutan...)

No	<i>Kansei Word</i>	Referensi
10	Modern	<i>Kansei Engineering and Website Design.</i> Song, Zheng, et al. 2012. Chicago: <i>Proceedings of The ASME 2012 International Design Engineering Technical Conferences and Computers, and Information in Engineering Conference</i> , 2012. DETC2012-70543
11	Nyaman	Pembicaraan non formal + UEQ
12	Aman	Pembicaraan non formal + UEQ
13	Sesuai Ekspektasi	Pembicaraan non formal + UEQ
14	Efisien	Pembicaraan non formal + UEQ
15	Terorganisir	Pembicaraan non formal + UEQ

Selanjutnya hasil data diolah lagi menggunakan model EGQM untuk mendapatkan goals dari pengguna dan calon pengguna yang kemudian hasilnya dapat lebih valid untuk dijadikan rekomendasi peningkatan.

4. Menyebarkan Kuesioner

Pada tahap ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang berisi 15 item dengan metode EUQ melalui aplikasi Google Form (Lampiran D) yang ditujukan kepada orang yang pernah menggunakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru, dimana jumlah sampel ditentukan berdasarkan rujukan dari pernyataan Schrepp dkk. (2017) mengatakan bahwa produk sejenis yang telah di evaluasi menggunakan EUQ, biasanya 20-30 pengguna sudah menunjukkan hasil yang cukup stabil. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan parameter Semantik Diferensial yang berisi satu sampai dengan tujuh skala yang dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2.** Semantik Diferensial

Kata Sifat/Benda (-)	1	2	3	4	5	6	7	Kata Sifat/Benda (+)
Buruk	O	O	O	O	O	O	O	Baik
Lemah	O	O	O	O	O	O	O	Kuat
Pasif	O	O	O	O	O	O	O	Aktif

### 3.3 Tahap III Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan dan analisis data yang telah didapatkan melalui proses pengumpulan data. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Analisa Pendahuluan

Analisa pendahuluan yang dilakukan adalah menganalisa kondisi *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru yang sedang berjalan. Kemudian menganalisa hasil penyebaran kuesioner yaitu menentukan model kuesioner, menentukan sampel, cara mengukur jawaban responden, dan memberikan label pertanyaan pada kuesioner yang akan diolah.

#### 2. Deskripsi Responden

Hasil kuesioner yang didapatkan dari jawaban responden kemudian dideskripsikan sesuai dengan aspek *user experience* kemudian dilakukan pengelompokkan berdasar jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan perangkat yang digunakan saat mengakses *website*.

#### 3. Pengolahan Data Kuesioner

Pada tahap ini, peneliti melakukan rekapitulasi data, uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 23, dan menghitung jawaban responden.

#### 4. Analisa Data

Peneliti melakukan perhitungan jawaban responden dari kuesioner menggunakan UEQ Data Analysis Tool Version8 sehingga dapat diketahui nilai rata-rata *user experience* pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru. Hasil pengolahan data dari metode EUQ ini hanya berupa nilai yang terdapat dalam kuesioner, maka untuk dapat mengetahui kekurangan yang ada, kemudian diperjelas dengan menggunakan metode tambahan yaitu metode *Extended Goal Question Metric* (EGQM). Metode EGQM digunakan untuk memperjelas hasil dari metrik UEQ pada penelitian ini, guna untuk mengetahui apa yang dibutuhkan untuk solusi peningkatan.

#### 5. Rekomendasi Solusi

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan berdasarkan hasil analisa *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru yang telah dilakukan. Rekomendasi akan dibuat dalam bentuk sebuah tabel yang didalamnya berisi berupa solusi dari permasalahan *user experience* yang ditemukan. Selanjutnya tabel rekomendasi yang dibuat dapat digunakan sebagai usulan pengembangan *website* kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru.

### Tahap IV Dokumentasi

Membuat Dokumentasi Hasil Penelitian

Pada tahapan ini peneliti mendokumentasikan semua proses yang dilakukan dari awal hingga akhir menjadi sebuah laporan yang disusun secara terstruktur sehingga menghasilkan laporan Tugas Akhir.

Mempresentasikan Hasil Penelitian

Pada tahapan ini peneliti akan mempresentasikan hasil penelitian dan diptertanggung jawabkan kepada dosen penguji.



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5 PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisa terhadap *user experience* dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah dilakukan menggunakan *Kansei Engineering* dapat dirangkum kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengguna merasa kesulitan terhadap penggunaan *website* DISDUKCAPIL Pekanbaru sebagaimana yang terlihat dari hasil pengukuran nilai UX menggunakan UEQ dan wawancara EGQM diperoleh bahwa nilai aspek UX terendah terdapat pada aspek *Perspicuity* 0,478, aspek *Efficiency* 0,467, aspek *Dependability* 0,689 dan nilai UEQ terendah terdapat pada *item* efisien 0,1.
2. Nilai UX terendah terdapat pada *item* efisien berdasarkan hasil pengukuran UEQ dan wawancara EGQM, *website* DISDUKCAPIL Pekanbaru perlu melakukan perbaikan *bug* yang terjadi pada pelayanan pengaduan, menambahkan fitur panduan berupa *information box*, *link* tautan terhubung ke halaman *Manual*, dan ilustrasi grafis pada halaman awal *website*.

### 5.2 Saran

Sebagaimana hasil dari kesimpulan, saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan jawaban pakar dalam penilaian butir-butir *item Kansei Word* yang tepat untuk jenis *website profile* seperti *website* DISDUKCAPIL Pekanbaru, serta membuat rancangan yang dapat diimplementasikan kepada pengguna sehingga dapat dilihat perbandingan nilai *user experience* sebelum dan sesudah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Almegoro, A. L. T., Rokhmawati, R. I., dan Az-Zahra, H. M. (2018). Analisis pengalaman pengguna pada website e-commerce dengan menggunakan usability testing dan user experience questionnaire (ueq)(studi pada lazada. co. id, blibli. com dan jd. id). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Ariani, E., dan Handayani, S. I. (2017). Pengaruh pdrb dan jumlah penduduk terhadap pendapatan asli daerah kabupaten merangin. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 8(2), 1–6.
- Asyhar, T. K. (2019). Evaluasi usability sistem informasi akademik siam menggunakan metode heuristic evaluation. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi komunikasi dan industri* (hal. 163–170).
- Asyhar, T. K., Jakawendra, A., dan Syaifullah, S. (2020). Analisa usability website berita online menggunakan metode user centered design. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 165–172.
- Albert, W., dan Tullis, T. (2013). *Measuring the user experience: collecting, analyzing, and presenting usability metrics*. Newnes.
- Astuti, R. (2010). Kontrol kualitas pada perangkat lunak. *Media Informatika*, 9(2), 58–64.
- Darmawan, R. (2013). Pengalaman, usability, dan antarmuka grafis: sebuah penelusuran teoritis. *Journal of Visual Art and Design*, 4(2), 95–102.
- Dwikeu, N. A. (2017). *Analisis user experience untuk perancangan antarmuka mobile learning menggunakan metode kansei engineering* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Komputer Indonesia.
- Ghanjar, A., dan Supendi, Y. (2018). Implementasi kansei engineering dalam perancangan antarmuka website mobile portal berita informasi pendidikan dan kesehatan anak. *Jurnal TIARSIE*, 14(1).
- Gobe, J. (2010). What is user experience design? overview, tools and resources. *Smashing magazine*.
- Hadiana, A. (2015). Web based e-learning system analysis using kansei engineering. Dalam *2015 3rd international conference on information and communication technology (icoict)* (hal. 558–562).
- Hadiansyah, L., dan Iskandar, K. (2019). Perancangan user experience website profil dengan metode the five planes (studi kasus: Bp3k kecamatan mundu). *Jurnal Ilmiah INTECH: Information Technology Journal of UMUS*, 1(01), 11–21.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hartono, R., dan Nursamsi, D. R. (2020). Analisis antarmuka website politeknik lp3i menggunakan kansei engineering. *JurTI (Jurnal Teknologi Informasi)*, 4(1), 63–68.
- Hidayat, R. (2010). *Cara praktis membangun website gratis*. Elex Media Komputindo.
- Intanny, V. A., Widiyastuti, I., dan Perdani, M. D. K. (2018). Pengukuran kebergunaan dan pengalaman pengguna marketplace jogjaplaza. id dengan metode ueq dan use questionnaire. *Jurnal Pekommas*, 3(2), 117–26.
- International Organization for Standardization, I. (2010). *Ergonomics of human-system interaction: Part 210: Human-centred design for interactive systems*. ISO.
- Irwansyah, M. A., Novriando, H., dan Apriandi, R. (2021). Analisis user experience aplikasi bujang kurir menggunakan google analytics (ga). *JEPIN (Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika)*, 7(1), 64–69.
- Isa, dan Hadiana, A. (2017). Implementasi kansei engineering dalam perancangan desain interface e-learning berbasis web. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 3(1), 104–115.
- Izabal, S. V., Aknuranda, I., dan Az-Zahra, H. M. (2018). Evaluasi dan perbaikan user experience menggunakan user experience questionnaire (ueq) dan focus group discussion (fgd) pada situs web filkom apps mahasiswa fakultas ilmu komputer universitas brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Juliansyah Noor, S., dkk. (2016). *Metodologi penelitian: Skripsi, tesis, disertasi & karya ilmiah*. Prenada Media.
- Khakim, M. L., dan Sharif, O. O. (2018). Analisis user experience aplikasi go-jek menggunakan heart metrics. *eProceedings of Management*, 5(1).
- Kstanto, V. H. (2018). *Metodologi penelitian pedoman penulisan karya tulis ilmiah:(kti)*. Deepublish.
- Kshendriawan, M. A. (2018). *Evaluasi website forum united indonesia dengan metode kansei engineering dan extended goal question metric untuk meningkatkan user experience* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Brawijaya.
- Kshendriawan, M. A., Az-Zahra, H. M., dan Rokhmawati, R. I. (2018). Evaluasi website forum united indonesia dengan metode kansei engineering dan extended goal question metric untuk meningkatkan user experience. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Langwitz, B., Held, T., dan Schrepp, M. (2008). Construction and evaluation of



a user experience questionnaire. Dalam *Symposium of the austrian hci and usability engineering group* (hal. 63–76).

Lokman, A. M., Noor, N. L. M., dan Nagamachi, M. (2009). Expertkanseiweb: A tool to design kansei website. Dalam *International conference on enterprise information systems* (hal. 894–905).

Mamik, D. (2015). *Metodologi kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Martanto, M., dan Hadiana, E. A. (2018). Analisis user experience untuk perancangan user interface indigoes menggunakan metode kansei engineering. *KOPERTIP: Jurnal Ilmiah Manajemen Informatika dan Komputer*, 2(2), 68–75.

Mitahul Arief, F. (2016). *Analisis dan implementasi metode kansei engineering pada bengkelanugerahciptamandiri.com untuk menghasilkan user experience* (Unpublished doctoral dissertation). universitas muhammdiyah jember.

Mitsuo, N. (2011). *Kansei/affective engineering*. CRC Press Taylor and Francis Group Roca Baton.

Mohd Lokman, A. (2009). *Emotional user experience in web design: the kansei engineering approach* (Unpublished doctoral dissertation). Universiti Teknologi MARA.

Mohd Lokman, A. (2010). Design & emotion: The kansei engineering methodology. *Malaysian Journal of Computing (MJOC)*, 1(1), 1–14.

Mooduto, Y., dan Hidayat, R. (2009). Cara mudah membangun website interaktif menggunakan content management system joomla (cms). *Jakarta: Elek Mediakomputindo*.

Munthe, R. D., Brata, K. C., dan Fanani, L. (2018). Analisis user experience aplikasi mobile facebook (studi kasus pada mahasiswa universitas brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.

Mustaqim, D. A. I., dan Persada, A. G. (2021). Perancangan ulang user interface sistem informasi kecamatan ngemplak yogyakarta. *AUTOMATA*, 2(1).

Rehmad, D. S. (2020). Evaluasi usability aplikasi sentuh tanahku menggunakan metode heuristic. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 5(1).

Rehmani, T. (2020). *Interaksi manusia dan komputer*. TIGA Ebook.

Rianto, S., dan Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.

Roni Habibi, E. D., Aditya Rahman. (2020). *Sistem informasi peminjaman ruan-gan*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.

Santoso, H. B., Schrepp, M., Isal, R., Utomo, A. Y., dan Priyogi, B. (2016). Measur-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ing user experience of the student-centered e-learning environment. *Journal of Educators Online*, 13(1), 58–79.

- Santoso, I. (2009). *Interaksi manusia dan komputer edisi 2*. Penerbit Andi.
- Septu, A., dkk. (2020). *Cami: Aplikasi uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian berbasis web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Satzinger, J. W., Jackson, R. B., dan Burd, S. D. (2015). *Systems analysis and design in a changing world*. Cengage learning.
- Shrepp, M., Hinderks, A., dan Thomaschewski, J. (2017). Construction of a benchmark for the user experience questionnaire (ueq). *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, 4(4), 40–44.
- Sugiyono, P. (2017). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan r&d*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sukarja, P., Mayun, I. B., dan Rupa, W. (1992). *Kidung megat kung*. Direktorat Jenderal Kebudayaan.
- Taupik, H. (2017). *Analisis user experience untuk optimasi antarmuka aplikasi mobile ota (online travel agent) berdasarkan kansei engineering* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Komputer Indonesia.
- Te'eni, D., Carey, J., dan Zhang, P. (2007). *Human-computer interaction: Developing effective organizational information systems*. John Wiley & Sons, Inc.
- Untari, D. T. (2018). *Metodologi penelitian: Penelitian kontemporer bidang ekonomi dan bisnis*. Pena Persada.
- Zulhijdi, M. A., Rokhmawati, R. I., dan Setiawan, N. Y. (n.d.). Evaluasi usability situs web snapixa dengan menggunakan metode usability testing dan system usability scale. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

### Bukti Melakukan Wawancara

#### WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dayat  
Jabatan : Sub Bagian IT Sekretariat

Menerangkan bahwa:

Nama : Nurul Ulfah Arifani  
NIM : 11653203599  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Prodi : Sistem Informasi  
Semester : XI

Benar-benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data mengenai website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pekanbaru, 9 September 2021

Narasumber



Dayat

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 071/BKBP-SKP/2005/2021



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.  
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.  
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.  
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Surat dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau, nomor Un.04/F.V.00.9/5158/2021 tanggal 29 Juni 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

1. Nama : **NURUL ULFAH ARIFANI**
2. NIM : 11653203599
3. Fakultas : **SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUSKA RIAU**
4. Jurusan : **SISTEM INFORMASI**
5. Jenjang : **S1**
6. Alamat : **JL. WOLTER MONGONSIDI KEL. SUKA RAMAI KEC. PEKANBARU KOTA-PEKANBARU**
7. Judul Penelitian : **ANALISIS USER EXPERIENCE WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE KANSEI ENGINEERING**
8. Lokasi Penelitian : **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 3 September 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Pekanbaru



**ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19750715 199311 1 001

**Tembusan**

- Yth : 1. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.  
 2. Yang Bersangkutan.

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBARAN DISPOSISI**

INDEK : 373	TANGGAL PENYELESAIAN
PERIHAL : Surat Keterangan Pendaftaran M. Nurul Ulfah - ARIFANI	
NOMOR : 071/2488-SEP/2009/2021	TGL: 3 September 2021
ASAL : Kepala Badan Kepegawaian Bangsa dan Politik	
INSTRUKSI/INFORMASIX) <i>Vdr. Karubag umum</i> <i>4 diket n ditarsel/lor</i> <i>3/1 7/9-21</i>	DITERUSKAN KEPADA: 1. Sekretaris 2. Kabid. Perencanaan 3. Kabid. Pendf. Penduduk 4. Kabid. Pencatatan Sipil 5. Kabid. Data dan Informasi 6. UPTD  <i>F</i> <i>07/09 21</i>
X) 1. Kepada bawahan "Instruksi" dan atau "Informasi" 2. Kepada atasan "Informasi" Coret "Instruksi"	



## Wawancara Pengelola Web

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber : Dayat

Jabatan : Sub Bagian IT Sekretariat

1. Bisakah Bapak jelaskan bagaimana awal website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dibangun?  
J : Awalnya dibuat untuk mengembangkan mobilitas pelayanan pencatatan sipil sehingga dibuat website DISDUKCAPIL
2. Siapa yang membuat website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?  
J : Website kita dibuat oleh pihak ketiga (developer)
3. Sudah berapa lama website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru digunakan? Apakah website ini pernah diperbarui sebelumnya?  
J : Sudah kurang lebih 5 tahun. Belum, karena sebelumnya pelayanan di DUKCAPIL masih manual
4. Siapakah yang mengelola website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru saat ini?  
J : Saya sendiri
5. Seberapa penting website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?  
J : Sangat penting, ditambah keadaan sekarang pandemi jadi pegawai banyak yang Work From Home (WFH) dan upaya untuk mengurangi kerumunan ramai
6. Sebelumnya apakah website ini pernah dievaluasi?  
J : Kita melakukan evaluasi rutin
7. Seberapa penting evaluasi website bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?  
J : Sangat penting, karena kantor DUKCAPIL merupakan kantor pelayanan jadi kita selalu melakukan evaluasi kelemahan yang ada
8. Apakah website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ada tracking pengunjungan?  
J : Ada, untuk tracking kunjungan website itu di bagian PIAK
9. Apakah ada kritik dari pengguna mengenai website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

UIN SUSKA RIAU

J : Tentu ada ya karena yang menggunakan orang awam. Kita sudah menyediakan wadah untuk menampung hal tersebut, sudah ada call center jika ada yang kurang dimengerti

10. Apa upaya yang dilakukan untuk membantu meningkatkan kepuasan pengguna website?

J : Kita masih mengupayakan agar bandwidthnya dapat ditingkatkan

11. Apakah website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pernah diteliti sebelumnya?

J : Saat ini belum

12. Pernahkah website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terjadi error/crash?

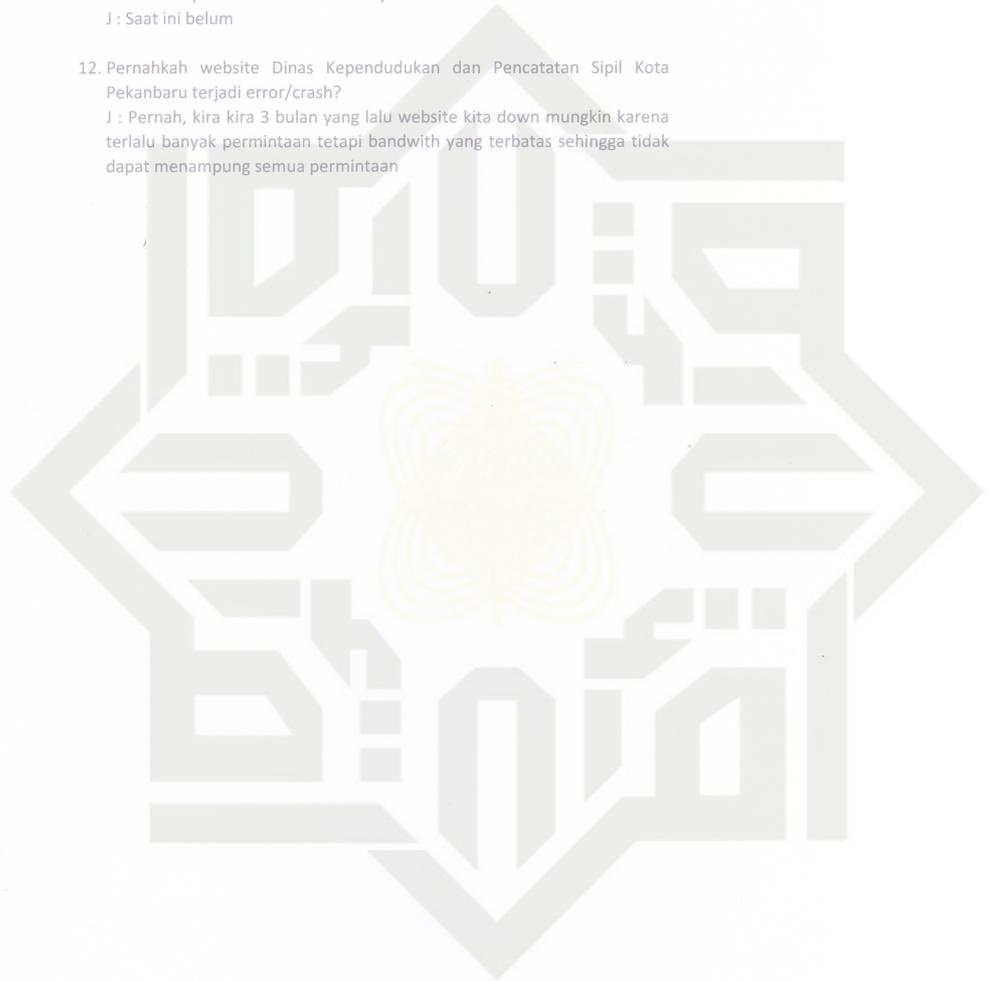
J : Pernah, kira kira 3 bulan yang lalu website kita down mungkin karena terlalu banyak permintaan tetapi bandwidth yang terbatas sehingga tidak dapat menampung semua permintaan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## Wawancara Pengguna

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Andini Pratiwi  
Umur : 23 tahun  
Pekerjaan : Freelancer  
Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
Tempat : Kantor Disdukcapil  
Tanggal : 16 September

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Jawaban : - Mekanisme pengajuan pada pelayanan public  
krang jelas.  
- Tidak tersedia tombol 'upload' seperti yang tersebut  
di dalam mekanisme pengajuan

2. Kemydian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?

Jawaban : - Bingung, karna informasi yang dilampirkan  
tidak sesuai dengan instruksi yang harus  
dilakukan / diajukan.

3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?

Jawaban : - Menambahkan desain grafis instruksi pengajuan  
untuk tampilan dan penyampaian informasi lebih  
menarik dan efektif.

Pekanbaru, 16 September 2021

*Pratiwi*  
Narasumber

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Wardatul Jannah  
 Umur : 23 tahun  
 Pekerjaan : Mahasiswi  
 Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
 Tempat : Pustaka Kota  
 Tanggal : 12 September 2021

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Jawaban :  
 Webstanya agak membingungkan, banyak menu - menu yang tidak bisa diakses ,

2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?

Jawaban :  
 Cukup mudah dimengerti tapi saya masih merasa sedikit bingung karena ada beberapa yang tidak bisa diakses

3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?

Jawaban :  
 Tampilan yang gampang dimengerti , menu - menu diupdate & semua fitur sudah digunakan

Pekanbaru, 12-September 2021

  
 -Narasumber Wardatul Jannah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

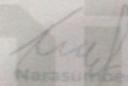
Nama : Afifah Uliya Ryana  
Umur : 24 Tahun  
Pekerjaan : Guru  
Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
Tempat : Pekanbaru  
Tanggal : 11 Okt 2021

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?  
Jawaban : Simple dan Menarik

2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?  
Jawaban : Mudah dipahami menu-menunya

3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?  
Jawaban : Kurang colorfull

Pekanbaru, September 2021

  
Narasumber

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Tri Wulandari  
Umur : 22 Tahun  
Pekerjaan : Karyawan swasta  
Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
Tempat : DISDUKCAPIL PEKANBARU  
Tanggal : 22 November 2021

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?  
Jawaban: Agak membingungkan pas pertama buka websitenya
2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?  
Jawaban: fitur tidak sesuai sama yg disediakan
3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?  
Jawaban: lebih dibuat ~~mengeter~~ mudah dimengerti

Pekanbaru, November 2021

  
Narasumber



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : MAKHEITA  
 Umur : 03-03-1966 / 55  
 Pekerjaan : MRT  
 Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
 Tempat : disdukcapil  
 Tanggal : 22-11-2021

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?  
 Jawaban: saya merasa bingung untuk pertama kali membuka web nya, eh ternyata berhasil.
2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?  
 Jawaban: ada fitur nya tak di mengerti
3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?  
 Jawaban: bahasanya lebih mudah lagi di mengerti untuk masyarakat umum.

Pekanbaru, November 2021

  
 Narasumber



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : NURHAYATI  
 Umur : 57 TH  
 Pekerjaan : IRT  
 Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
 Tempat : DISDUK SIPIL  
 Tanggal : 22 NOV 2021

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Jawaban :  
 PERTAMA BUKA, SAYA BINGUNG CARA MENGGUNAKANNYA

2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?

Jawaban :  
 SAYA BUKA MENYNYA, TDK BISA  
 SAYA MELUSA KEMULIHAN

3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?

Jawaban :  
 SEBAIKNYA DISEDIAKAN PANDUAN, AGAR LEBIH TERLARAH

Pekanbaru, November 2021

Narasumber

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : NADHILA KHAERUNNISA  
Umur : 20 Tahun  
Pekerjaan : MAHASISWA  
Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
Tempat : DISOUKCAPIL  
Tanggal : 22.11.21

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Jawaban : WAKTU AWAL-AWAL TAMPILANNYA SEDIKIT TIDAK DIMENGERTI, SETELAH DI LIAT-LIAT AGAK MENGERTI

2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?

Jawaban : LOADINGNYA AGAK LAMA MERUNYA TIDAK DIJELASKAN. JADI BINGUNG HARINYA DINAMA.

3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?

Jawaban : PADA HALAMAN PERTAMA HARIBUAT PANDUAN PENGENALANNYA

Pekanbaru, 22 November 2021



Harasumber



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : *Faisal*  
 Umur : *65 th*  
 Pekerjaan : *Pesiar*  
 Topik Wawancara : *Mencari Kansei Word (KW)*  
 Tempat : *Besidekapil*  
 Tanggal : *22-11-2021*

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?  
 Jawaban : *soya merasa bingung untuk menekan apa? yang akan ditekan, apa lagi*
2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?  
 Jawaban : *Adanya sign down dan tombolnya yang ditekan tak mau terbuka.*
3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?  
 Jawaban : *maunya ada petunjuk cara penggunaannya*

Pekanbaru, November 2021

Narasumber

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Rina  
 Umur : 36  
 Pekerjaan : Wirausaha  
 Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
 Tempat : Disbuk Capil  
 Tanggal : 22 NOV 2021

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Jawaban :

Saat buka awal tampilan menu sedikit, jadi membingungkan karena setiap menu ada singkatan yg tdk si kenal.

2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?

Jawaban :

Sedikit meragukan karena singkatan menu tidak seperti yg si bayangkan. jd harus betul-betul teliti saat menggunakan menu agar tdk salah.

3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?

Jawaban :

di setiap pilihan menu langsung tertera singkatannya, agar tidak bolak-balik membuka. dan langsung pd tujuan pengurusan.

Pekanbaru, November 2021

Narasumber

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Fatimah Rahayu  
Umur : 26 tahun  
Pekerjaan : karyawan swasta  
Topik Wawancara : Mencari Kansei Word (KW)  
Tempat : Disduk capil  
Tanggal : 9 Desember 2021

1. Apa perasaan pertama kali yang dirasakan setelah menggunakan dan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Jawaban :  
Layanan nya dapat mempermudah pengguna .

2. Kemudian bagaimana dan apa saja yang dirasakan saat menggunakan website tersebut?

Jawaban :  
Masih ada beberapa situs yang tidak dapat diakses

3. Apabila dilakukan perbaikan website, tampilan dan perbaikan seperti apa yang Anda inginkan?

Jawaban :  
Perbaikan homepage agar lebih menarik, situsnya ~~setara~~ di me hon untuk di update lagi

December  
Pekanbaru, 9 November 2021

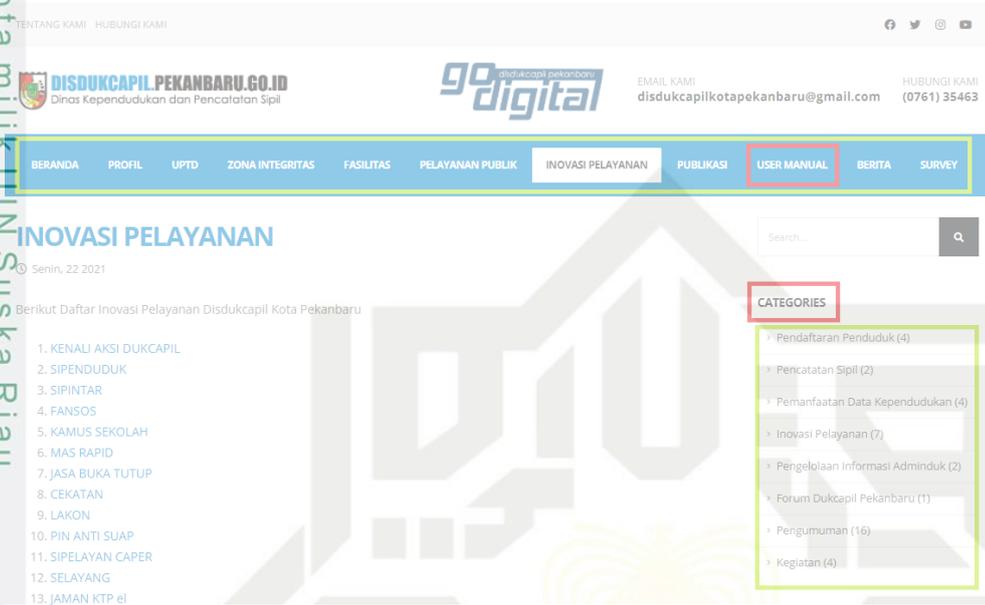


Narasumber

## LAMPIRAN B

### HASIL OBSERVASI

1. Bahasa tidak konsisten



TENTANG KAMI HUBUNGI KAMI

DISDUKCAPIL PEKANBARU.GO.ID  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

goDigital

EMAIL KAMI: disdukcapil.kotapekanbaru@gmail.com HUBUNGI KAMI (0761) 35463

BERANDA PROFIL UPTD ZONA INTEGRITAS FASILITAS PELAYANAN PUBLIK INOVASI PELAYANAN PUBLIKASI **USER MANUAL** BERITA SURVEY

INOVASI PELAYANAN

Senin, 22 2021

Berikut Daftar Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru

1. KENALI AKSI DUKCAPIL
2. SIPENDUDUK
3. SIPINTAR
4. FANSOS
5. KAMUS SEKOLAH
6. MAS RAPID
7. JASA BUKA TUTUP
8. CEKATAN
9. LAKON
10. PIN ANTI SUAP
11. SIPELAYAN CAPER
12. SELAYANG
13. JAMAN KTP el

CATEGORIES

- Pendaftaran Penduduk (4)
- Pencatatan Sipil (2)
- Pemanfaatan Data Kependudukan (4)
- Inovasi Pelayanan (7)
- Pengelolaan Informasi Adminduk (2)
- Forum Dukcapil Pekanbaru (1)
- Pengumuman (16)
- Kegiatan (4)

2. Tidak adanya navigasi menu pada halaman SIPINTAR



TENTANG KAMI HUBUNGI KAMI

DISDUKCAPIL PEKANBARU.GO.ID  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

SIPINTAR PEDULI

Selamat Datang  
ANDA MEMASUKI KAWASAN  
**ZONA INTEGRITAS**  
WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBK)

Layanan Prima Bersih Dalam Melayani Bebas Pungutan

3. Duplikat informasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Selamat Datang di Situs Disdukcapil Kota Pekanbaru

Situs Disdukcapil Kota Pekanbaru merupakan media informasi elektronik satu pintu melalui penyimpanan dan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LAMPIRAN C

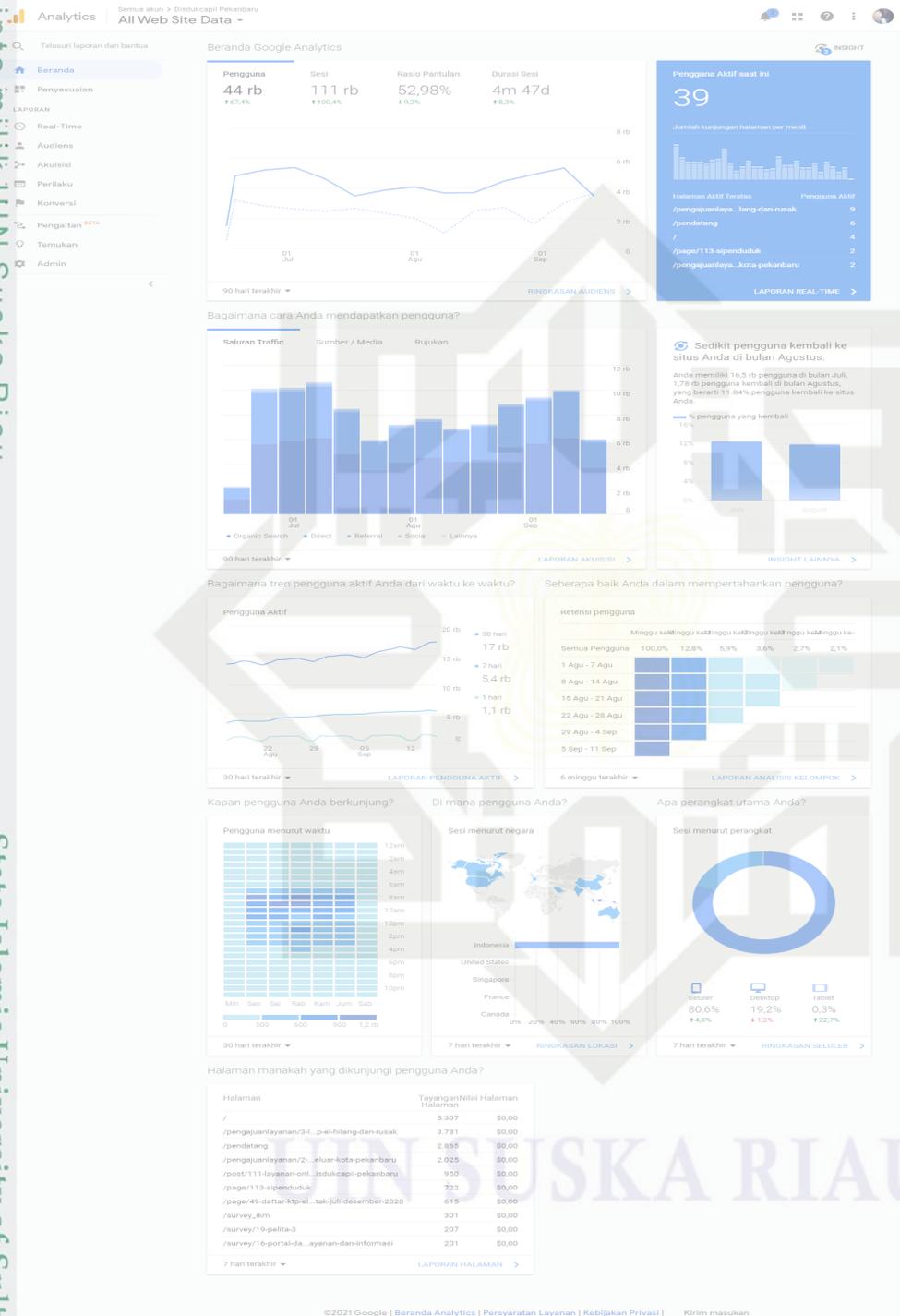
## GOOGLE ANALYTIC

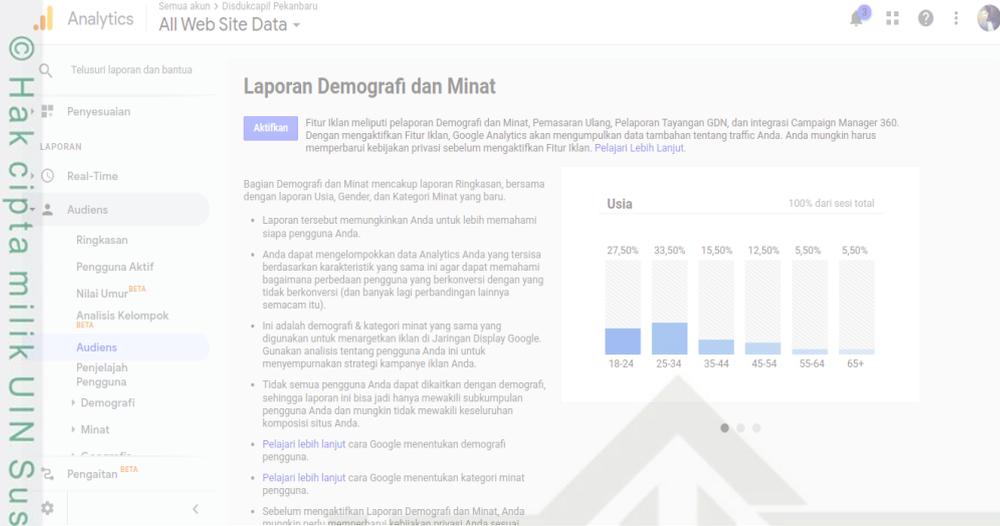
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Sektor Akuisisi	Pengguna	Pendapatan Per Pengguna (LTV)	Pendapatan (LTV)
<b>Total</b>	<b>168.917</b> % Total: 100,00% (168.917)	<b>US\$0,00</b> % Total: 0,00% (US\$0,00)	<b>US\$0,00</b> % Total: 0,00% (US\$0,00)
1. Organic Search	102.738 (61,56%)	US\$0,00 (0,00%)	US\$0,00 (0,00%)
2. Direct	59.468 (35,63%)	US\$0,00 (0,00%)	US\$0,00 (0,00%)
3. Social	3.081 (1,85%)	US\$0,00 (0,00%)	US\$0,00 (0,00%)
4. Referral	1.617 (0,97%)	US\$0,00 (0,00%)	US\$0,00 (0,00%)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarung mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarung mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN D

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama dengan ini saya meminta bantuan kepada Saudara/I untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya kerjakan. Saya saat ini sedang melakukan penelitian tentang User Experience Pada Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru. Berikut link website dapat dilihat: <http://disdukcapil.pekanbaru.go.id/>.

#### Biodata Responden

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Umur :  
 Pekerjaan :  
 Perangkat yang digunakan :

**Tabel D.1.** Rancangan Kuesioner

Kata Sifat/Benda (-)	1	2	3	4	5	6	7	Kata Sifat/Benda (+)
Tidak Menyenangkan	0	0	0	0	0	0	0	Menyenangkan
Tidak Dapat Dipahami	0	0	0	0	0	0	0	Dapat Dipahami
Kreatif	0	0	0	0	0	0	0	Monoton
Mudah Dipelajari	0	0	0	0	0	0	0	Sulit Dipelajari
Bermanfaat	0	0	0	0	0	0	0	Kurang Bermanfaat
Tidak Menarik	0	0	0	0	0	0	0	Menarik
Tidak Dapat Diprediksi	0	0	0	0	0	0	0	Dapat Diprediksi
Cepat	0	0	0	0	0	0	0	Lambat
Rumit	0	0	0	0	0	0	0	Sederhana
Tidak Modern	0	0	0	0	0	0	0	Modern
Tidak Nyaman	0	0	0	0	0	0	0	Nyaman
Aman	0	0	0	0	0	0	0	Tidak Aman
Sesuai Ekspektasi	0	0	0	0	0	0	0	Tidak Sesuai Ekspektasi
Tidak Efisien	0	0	0	0	0	0	0	Efisien
Terorganisir	0	0	0	0	0	0	0	Tidak Terorganisir

## LAMPIRAN E

### HASIL WAWANCARA EGQM

Menurut anda, *website* yang dapat dikatakan efisien itu seperti apa?

- (a) Pengguna 1  
Menurut saya, *website* dapat dikatakan efisien apabila memenuhi kebutuhan yang saya cari tersedia di *website* tersebut.
- (b) Pengguna 2  
*Website* yang bisa memenuhi kebutuhan dan tidak membuang waktu, serta tidak ada bug di *website* tersebut.
- (c) Pengguna 3  
Menurut saya, *website* yang menyediakan fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan yang saya cari.

Secara keseluruhan, apakah menurut anda *website* DISDUKCAPIL sudah memenuhi kriteria efisien?

- (a) Pengguna 1  
Setelah mencoba mencari layanan KTP hilang, saya rasa *website* ini belum memenuhi kriteria tersebut, karena mereka tidak menyediakan informasi lebih lengkap perihal dimana saya harus menggunggah dokumennya.
- (b) Pengguna 2  
Belum, karena strukturnya / sistemnya masih berserakan, dan banyak bug disaat memencet pengaduan data melalui whatsapp.
- (c) Pengguna 3  
Tentu saja belum, karena menurut saya di *website* tersebut masih kurang fitur panduan / tata cara dalam melakukan pengaduan.

Apakah dengan penambahan fitur panduan / petunjuk cara penggunaan di setiap halaman *website* dapat meningkatkan efisiensi dari *website* DISDUKCAPIL?

- (a) Pengguna 1  
Hal ini sangat membantu sekali karena dapat mengarahkan pengguna untuk dapat menyelesaikan urusannya lebih cepat.
- (b) Pengguna 2  
Bisa. Itulah yang seharusnya ada di setiap *website*, karena tidak semua orang mengetahui tata caranya, maka disediakanlah fitur panduan.
- (c) Pengguna 3  
Bisa, karna itu bisa memudahkan saya / pengguna lain untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan pengaduan.

Jika iya, panduan seperti apa yang anda inginkan ada dalam *website* DIS-DUKCAPIL?

- (a) Pengguna 1  
Mungkin panduan berupa info grafik akan sangat membantu seperti kombinasi gambar / ilustrasi.
- (b) Pengguna 2  
Panduan *live chat* dengan CS (*Costumer Service*).
- (c) Pengguna 3  
Panduan seperti box pemberitahuan yang mengarahkan ke fitur yang diperlukan.

Apakah anda memiliki saran untuk meningkatkan efisiensi dari *website* DIS-DUKCAPIL?

- (a) Pengguna 1  
Saya rasa cukup.
- (b) Pengguna 2  
Saya rasa yang harus ditingkatkan dari *website* tersebut adalah pengaduan data melalui whatsapp, tampilan yang lebih dinamis.
- (c) Pengguna 3  
Warna tampilan dari *website* tersebut kurang menarik, jadi saran saya sebaiknya memilih penggunaan warna yang senada.

6. Darimana anda dapat menilai kenyamanan anda saat menggunakan *website*?

- (a) Pengguna 1  
Tampilan *website* yang terstruktur, informasi yang lengkap dapat mempengaruhi nyaman atau tidaknya saya dalam mengakses *website*.
- (b) Pengguna 2  
*Website* yang mampu diakses dari berbagai *device*, *design* yang *simple* dan mudah digunakan, isi konten yang relevan.
- (c) Pengguna 3  
*Design* web yang menarik dan *simple*.

7. Apa saja komponen jawaban pada nomor 1 yang dapat meningkatkan *user experience*?

- (a) Pengguna 1  
Informasi yang jelas, tidak berbelit-belit.
- (b) Pengguna 2  
*loading* cepat dan tidak adanya bug pada saat pemakaian *website*.
- (c) Pengguna 3

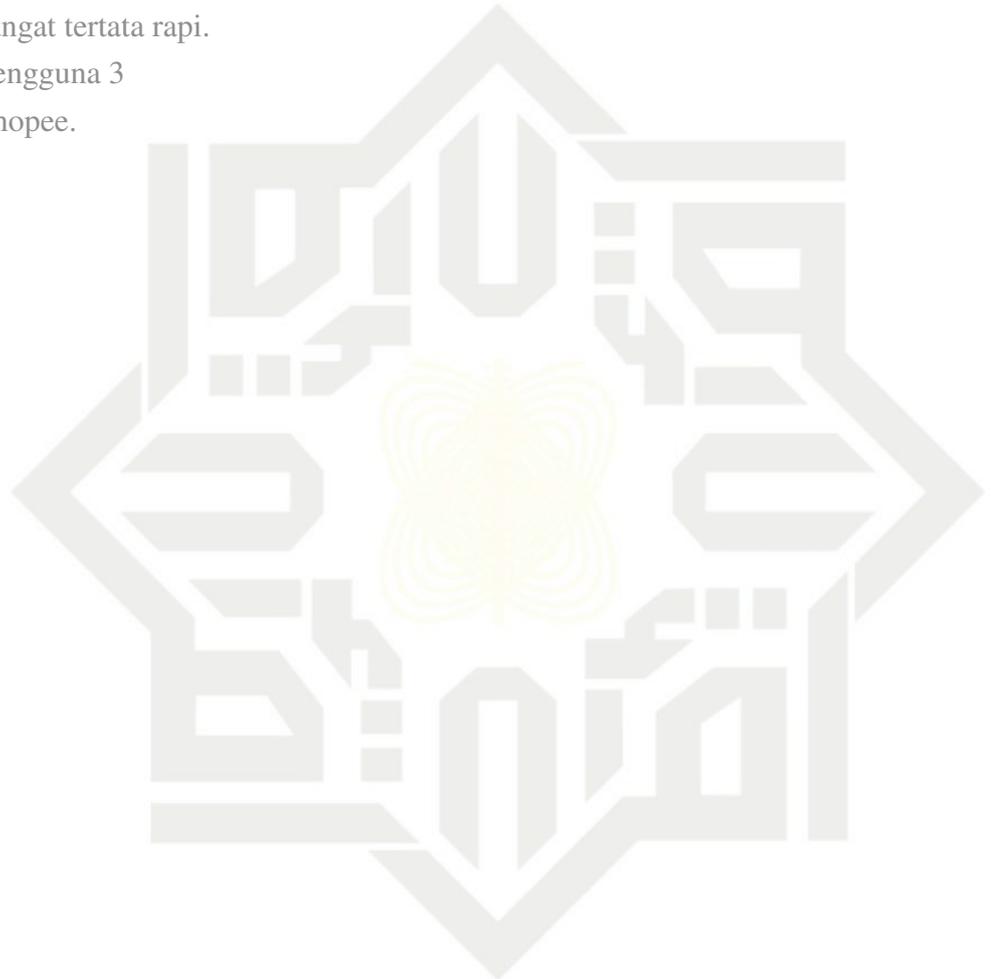
Yaitu fitur-fitur seperti tombol dan box pemberitahuan.

Bagaimana contoh *website* yang anda sukai dari segi *user interface* dan *user experiencenya*?

(a) Pengguna 1  
Twitter, Notion, Build with Angga

(b) Pengguna 2  
*Website* yang saya sukai dari segi *user interface* dan *user experience* adalah Tokopedia, karena saya melihat tampilan *website* Tokopedia sangat tertata rapi.

(c) Pengguna 3  
Shopee.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir pada tanggal 22 September 1997, di Pekanbaru, Riau. Kota asal penulis Pekanbaru, Riau. Penulis adalah anak keempat dari Bapak Zainal Arifin dan Ibu Nurhayati yang diberi nama "NURUL ULFAH ARIFANI". Saat ini penulis tinggal di alamat Jalan Kemiri Atas No. 91c, Sukajadi. Penulis merupakan anak keempat dari lima bersaudara. Pada tahun 2003 memasuki Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) ANNUR Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2009, lalu melanjutkan pendidikan ke Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Andalan Pekanbaru pada tahun 2009, dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Pekanbaru pada jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) dan menyelesaikan pendidikan SMK pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan 1 tahun untuk bekerja sebelum pada akhirnya pada tahun 2016 penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi Jurusan Sistem Informasi. Contact: nurululfaarifani@gmail.com



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.