ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MEKDOCABI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUARO JAMBI MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Tazkia Sayla Alkautsar
NPP. 33.0214
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: tazkialkautsar@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Titis Sari Putri, S.Kom, M.Kom
Email: titissp@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The author focuses on the user experience quality of the Mekdocabi application developed by the Department of Population and Civil Registration of Muaro Jambi Regency. Although the application has facilitated online population administration services, users still experience several problems such as login difficulties, slow system performance, limited document upload features, and an unattractive interface. Previous studies on User Experience Questionnaire (UEQ) mostly focused on general public service applications, while studies discussing regional population administration services from the community user perspective remain limited.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the user experience of the Mekdocabi application based on the six dimensions of the User Experience Questionnaire (UEQ).* ***Method:*** *This study used a descriptive quantitative method with the User Experience Questionnaire (UEQ) approach. Data were collected through questionnaires distributed to 75 Mekdocabi users and analyzed using the UEQ Data Analysis Tool.* ***Result:*** *The results showed that all UEQ dimensions obtained positive scores. The novelty dimension achieved the highest score of 1.620 (Excellent), indicating that the application is considered innovative. Efficiency scored 1.433 and dependability 1.367 (Above Average), while stimulation scored 1.360 (Good). Perspicuity scored 1.197 and attractiveness 1.056 (Below Average), indicating that interface appearance and ease of use still need improvement.* ***Conclusion:*** *The study concludes that the Mekdocabi application generally provides a positive user experience in digital population administration services. However, improvements are still needed in interface design, ease of understanding, and service interaction flow to increase user satisfaction.*

Keywords: *Digital Public Services; Mekdocabi; Population Administration; UEQ; User Experience.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini berfokus pada kualitas pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. Meskipun aplikasi telah mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara daring, masih ditemukan kendala seperti kesulitan login, lambatnya sistem, keterbatasan fitur unggah dokumen, dan tampilan antarmuka yang kurang menarik. Penelitian sebelumnya mengenai User Experience Questionnaire (UEQ) umumnya membahas aplikasi layanan publik secara umum, sedangkan penelitian terkait layanan administrasi kependudukan digital daerah dari perspektif masyarakat masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi berdasarkan enam dimensi User Experience Questionnaire (UEQ). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 75 pengguna aplikasi Mekdocabi dan dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi UEQ memperoleh nilai positif. Dimensi novelty memperoleh skor tertinggi sebesar 1,620 dengan kategori Excellent yang menunjukkan aplikasi dinilai inovatif. Dimensi efficiency memperoleh skor 1,433 dan dependability sebesar 1,367 dengan kategori Above Average, sedangkan stimulation memperoleh skor 1,360 dengan kategori Good. Perspicuity memperoleh skor 1,197 dan attractiveness sebesar 1,056 dengan kategori Below Average sehingga aspek tampilan dan kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Mekdocabi secara umum telah memberikan pengalaman pengguna yang positif dalam pelayanan administrasi kependudukan digital. Namun, masih diperlukan perbaikan pada desain antarmuka, kemudahan penggunaan, dan alur layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Layanan Publik Digital; Mekdocabi; UEQ; User Experience.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, termasuk pada bidang administrasi kependudukan (Adminduk) yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, transparan, dan efisien sangat penting karena berkaitan langsung dengan hak sipil masyarakat untuk memperoleh identitas dan dokumen kependudukan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menekankan pentingnya pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi.

Penelitian mengenai transformasi digital pelayanan publik sebelumnya juga telah banyak dikaji oleh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). Haryanto dan Nugraha (2020) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis elektronik mampu meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan daerah melalui pemanfaatan teknologi digital. Riyadi dan Kurniawan (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis digital menjadi bagian penting dalam mewujudkan smart

governance di pemerintah daerah. Selanjutnya, Agus dan Trisnawati (2021) menjelaskan bahwa implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih transparan dan efisien. Penelitian Pratama dan Mulyadi (2022) juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik dipengaruhi oleh kesiapan sistem, sumber daya manusia, dan kualitas layanan berbasis teknologi informasi. Selain itu, Setiawan dan Nurhadi (2023) menegaskan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi digital mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan daerah. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pemerintah perlu didukung oleh pengalaman pengguna yang baik agar implementasi pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan secara optimal.

Dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi mengembangkan aplikasi Mekdocabi (Melayani Kepemilikan Dokumen Online Dukcapil Muaro Jambi). Mekdocabi merupakan inovasi pelayanan berbasis digital yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan layanan administrasi kependudukan lainnya. Aplikasi ini dikembangkan langsung oleh Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai bentuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kabupaten Muaro Jambi memiliki wilayah yang luas dengan jumlah penduduk mencapai 444.822 jiwa pada tahun 2023 (BPS Kabupaten Muaro Jambi, 2023). Wilayah administratif Kabupaten Muaro Jambi terdiri dari 11 kecamatan, 150 desa, dan 5 kelurahan dengan kondisi geografis yang cukup luas sehingga tidak seluruh masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan secara langsung di kantor Disdukcapil. Waktu tempuh masyarakat menuju kantor pelayanan bahkan dapat mencapai sekitar tiga jam perjalanan. Kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang merata dan optimal kepada masyarakat.

Kehadiran aplikasi Mekdocabi menjadi solusi pelayanan digital yang diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pengajuan layanan secara online, memantau status pengajuan secara real time, serta mengunduh dokumen digital secara mandiri. Mekdocabi juga terintegrasi dengan pemerintah desa sehingga operator desa dapat membantu masyarakat dalam proses pengajuan dokumen kependudukan.

Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, Mekdocabi juga menjadi bentuk inovasi pelayanan publik berbasis kolaborasi antara pemerintah desa dan Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi. Sistem ini membantu memperluas akses layanan administrasi kependudukan hingga ke wilayah pedesaan dan mengurangi antrean pelayanan di kantor Disdukcapil. Hingga tahun 2025, aplikasi Mekdocabi melayani rata-rata 250 pengajuan per hari dan telah direplikasi oleh beberapa daerah lain karena dinilai berhasil mempercepat pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Meskipun demikian, implementasi aplikasi Mekdocabi masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa pengguna menyampaikan keluhan melalui ulasan di Google Play Store terkait kesulitan registrasi dan login, performa aplikasi yang lambat, keterbatasan fitur unggah dokumen, hingga tampilan antarmuka yang kurang menarik. Selain itu, beberapa pengguna juga menilai bahwa proses layanan masih kurang jelas dan beberapa dokumen yang telah diunggah justru ditolak oleh sistem. Keluhan

tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh fitur dan fungsi layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pengguna atau user experience.

User experience merupakan persepsi dan respon pengguna terhadap suatu sistem yang mencakup aspek emosional, psikologis, dan kemudahan penggunaan (Hassenzahl & Tractinsky, 2006). Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan digital pemerintah. Sebaliknya, pengalaman pengguna yang buruk dapat menyebabkan masyarakat enggan memanfaatkan layanan digital meskipun aplikasi telah disediakan pemerintah.

Dalam konteks pelayanan publik digital, kualitas user experience menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan elektronik pemerintah. Zarour, Alharbi, dan Alosaimi (2021) menjelaskan bahwa user experience tidak hanya dipengaruhi oleh aspek kegunaan sistem, tetapi juga oleh faktor emosional, estetika, dan kenyamanan interaksi pengguna terhadap aplikasi digital. Bevan (2009) menyatakan bahwa standar usability dan pengalaman pengguna menjadi komponen utama dalam pengembangan sistem interaktif yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu, Schrepp, Hinderks, dan Thomaschewski (2017) menjelaskan bahwa metode User Experience Questionnaire (UEQ) mampu memberikan pengukuran pengalaman pengguna secara cepat dan komprehensif pada berbagai jenis aplikasi digital. Tullis dan Albert (2013) juga menegaskan bahwa pengukuran pengalaman pengguna penting dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem digital. Hassenzahl dan Tractinsky (2006) menambahkan bahwa pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan loyalitas dan penerimaan pengguna terhadap teknologi digital yang digunakan dalam pelayanan publik.

Berbagai metode dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, seperti System Usability Scale (SUS), Heuristic Evaluation, Cognitive Walkthrough, NASA-TLX, dan UX Honeycomb. Namun, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ dikembangkan oleh Laugwitz, Held, dan Schrepp (2008) dan memiliki enam dimensi penilaian yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Metode ini dinilai mampu mengukur pengalaman pengguna secara menyeluruh baik dari aspek pragmatis maupun emosional sehingga sesuai digunakan untuk mengevaluasi aplikasi pelayanan publik berbasis digital seperti Mekdocabi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode UEQ efektif digunakan untuk mengevaluasi aplikasi layanan publik dan pemerintahan. Juniantari dan Putra (2021) menemukan bahwa metode UEQ mampu mengidentifikasi kelemahan sistem informasi pelayanan publik terutama pada aspek clarity. Prayoga dkk. (2023) menggunakan UEQ untuk mengevaluasi aplikasi Jogjakita dan memperoleh hasil positif pada dimensi attractiveness, efficiency, dan dependability. Penelitian Rao dan Setyadi (2023) terhadap aplikasi SISMIOP Bapenda Pemalang menunjukkan bahwa seluruh dimensi UEQ memperoleh penilaian positif dengan dependability dan stimulation berada pada kategori excellent. Penelitian Gucci, Adnan, dan Dharmawan (2022) terhadap Sistem Informasi Pelayanan Dispendukcapil Jember juga menunjukkan bahwa beberapa aspek pengalaman pengguna masih memerlukan perbaikan, terutama pada efficiency dan dependability.

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode UEQ tidak hanya mampu menilai aspek kegunaan sistem, tetapi juga dapat mengukur persepsi emosional pengguna terhadap aplikasi layanan publik. Namun, penelitian yang secara khusus membahas pengalaman pengguna aplikasi pelayanan administrasi kependudukan daerah berbasis masyarakat, khususnya pada aplikasi Mekdocabi di Kabupaten Muaro Jambi, masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Muaro Jambi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi yang masih menghadapi berbagai kendala teknis dan visual meskipun telah menjadi inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital di Kabupaten Muaro Jambi. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain kesulitan registrasi dan login, lambatnya performa sistem, keterbatasan fitur unggah dokumen, serta tampilan antarmuka yang dinilai kurang menarik dan kurang user-friendly oleh pengguna.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengevaluasi aplikasi layanan publik maupun aplikasi pemerintahan. Namun sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada aplikasi pelayanan umum, sistem internal pemerintahan, atau aplikasi skala nasional. Penelitian yang secara khusus membahas pengalaman pengguna aplikasi administrasi kependudukan digital di tingkat daerah dari perspektif masyarakat sebagai pengguna utama layanan masih terbatas.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek usability dan efisiensi sistem tanpa membahas secara mendalam pengalaman emosional pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai kualitas pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi berdasarkan enam dimensi UEQ, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang berkaitan langsung dengan hak masyarakat. Digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Mekdocabi harus diimbangi dengan kualitas pengalaman pengguna yang baik agar masyarakat dapat menggunakan layanan secara mudah, cepat, nyaman, dan efisien.

Penelitian ini juga penting sebagai dasar evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dalam mengembangkan aplikasi Mekdocabi agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah akan mengalami keterbatasan data empiris terkait kualitas pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi.

Akibatnya, pengembangan aplikasi berisiko tidak tepat sasaran dan kurang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Selain itu, kurang optimalnya pengalaman pengguna dapat menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat, menurunnya minat penggunaan layanan digital, serta menghambat implementasi transformasi digital pelayanan publik di daerah. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi yang lebih user-friendly, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi layanan publik dan pemerintahan. Juniantari dan Putra (2021) melakukan penelitian terhadap sistem informasi pelayanan DPMPTSP menggunakan metode UEQ dan menemukan bahwa dimensi *stimulation* memperoleh nilai tertinggi, sedangkan dimensi *clarity* masih memerlukan perbaikan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna dapat dipengaruhi oleh tingkat daya tarik dan kejelasan sistem yang digunakan.

Prayoga, Kusuma, Christy, dan Andika (2023) meneliti aplikasi Jogjakita menggunakan UEQ dan memperoleh hasil bahwa dimensi *attractiveness*, *efficiency*, dan *dependability* memperoleh penilaian positif, sedangkan dimensi *novelty* masih berada pada kategori netral. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi layanan publik berbasis digital mampu memberikan pengalaman penggunaan yang cukup baik, meskipun unsur inovasi sistem masih perlu dikembangkan.

Rao dan Setyadi (2023) melakukan evaluasi terhadap aplikasi SISMIOP Bapenda Pemalang menggunakan metode UEQ dan menemukan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai positif dengan dimensi *dependability* dan *stimulation* berada pada kategori *excellent*. Penelitian ini memperlihatkan bahwa sistem pelayanan berbasis digital dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan administrasi pemerintahan.

Gucci, Adnan, dan Dharmawan (2022) melakukan penelitian terhadap Sistem Informasi Pelayanan Dispendukcapil Jember menggunakan UEQ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *attractiveness* dan *clarity* memperoleh hasil baik, sedangkan dimensi *efficiency* dan *dependability* masih perlu ditingkatkan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya peningkatan efisiensi sistem dan kestabilan layanan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Farlian dan Ridwansyah (2023) meneliti aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan metode UEQ dan memperoleh hasil bahwa sebagian besar dimensi memperoleh penilaian positif dari pengguna, terutama pada aspek *attractiveness*. Namun, dimensi *novelty* masih berada pada kategori netral sehingga inovasi layanan digital masih perlu dikembangkan lebih lanjut.
Selain itu, Wijaya, Pradnyana, dan Mahendra (2021) melakukan penelitian terhadap aplikasi PATIK Bali menggunakan metode UEQ dan menemukan bahwa seluruh aspek memperoleh nilai baik dengan kualitas pragmatik dan hedonik yang tinggi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan dan tampilan aplikasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna layanan digital pemerintahan.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa metode UEQ efektif digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi layanan publik dan pemerintahan. Namun, penelitian mengenai pengalaman pengguna aplikasi administrasi kependudukan digital berbasis layanan daerah yang digunakan langsung oleh masyarakat masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi dan kontribusi tersendiri dalam mengukur kualitas pengalaman pengguna aplikasi layanan administrasi kependudukan digital.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian yaitu aplikasi Mekdocabi sebagai layanan administrasi kependudukan digital di Kabupaten Muaro Jambi yang belum pernah diteliti sebelumnya menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian ini juga berfokus pada masyarakat sebagai pengguna utama layanan administrasi kependudukan digital.

Selain itu, penelitian ini tidak hanya mengukur aspek kegunaan sistem, tetapi juga menganalisis persepsi emosional pengguna berdasarkan enam dimensi UEQ yang mencakup aspek pragmatis dan hedonis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pengalaman pengguna aplikasi pelayanan publik berbasis digital.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengetahui dan mengukur pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi secara objektif berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital yang mereka gunakan. Metode kuantitatif deskriptif dinilai tepat karena mampu menggambarkan kondisi pengalaman pengguna secara sistematis melalui data numerik yang diperoleh dari hasil penilaian responden. Sementara itu, penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) dipilih karena instrumen ini mampu mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh, baik dari aspek pragmatis maupun emosional, melalui enam dimensi penilaian yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty (Laugwitz, Held, & Schrepp, 2008).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data utama penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner UEQ kepada 75 responden yang merupakan pengguna aplikasi Mekdocabi di Kabupaten Muaro Jambi. Pemilihan responden menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa responden telah menggunakan aplikasi Mekdocabi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan sehingga dianggap mampu memberikan penilaian yang relevan terkait pengalaman penggunaan aplikasi. Responden terdiri dari masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan digital yang pernah melakukan pengajuan dokumen melalui

aplikasi Mekdocabi, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, maupun layanan administrasi lainnya.

Selain menggunakan kuesioner, penelitian ini juga menggunakan observasi untuk melihat kondisi penggunaan aplikasi secara langsung serta dokumentasi untuk memperoleh data pendukung terkait profil aplikasi, implementasi layanan, jumlah pengguna, dan ulasan pengguna pada Google Play Store. Kombinasi teknik pengumpulan data tersebut dilakukan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai kondisi penggunaan aplikasi Mekdocabi di masyarakat.

Instrumen penelitian menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) yang terdiri dari 26 item pertanyaan dengan skala penilaian semantic differential. Keenam dimensi UEQ digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna secara komprehensif, meliputi attractiveness sebagai aspek daya tarik umum aplikasi, perspicuity sebagai kemudahan dipahami dan dipelajari, efficiency sebagai efisiensi penggunaan, dependability sebagai tingkat kendali dan keandalan sistem, stimulation sebagai tingkat motivasi dan kesenangan pengguna, serta novelty sebagai tingkat kreativitas dan inovasi aplikasi.

Teknik pengujian data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan konsisten. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item pertanyaan mampu mengukur variabel pengalaman pengguna sesuai tujuan penelitian. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Data hasil kuesioner kemudian dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool untuk memperoleh nilai mean, variance, benchmark, serta interpretasi hasil pada masing-masing dimensi UEQ.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan melihat nilai rata-rata (mean) setiap dimensi pengalaman pengguna. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori benchmark UEQ untuk mengetahui tingkat kualitas pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi. Selain itu, hasil observasi dan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat interpretasi hasil penelitian terkait kelebihan dan kelemahan aplikasi Mekdocabi berdasarkan pengalaman pengguna.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi, dengan fokus penelitian pada pengguna aplikasi Mekdocabi. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Maret hingga April 2026, yang mencakup proses observasi awal, penyebaran kuesioner kepada responden, pengumpulan dokumentasi, serta analisis data penelitian. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi secara aktual sesuai implementasi pelayanan administrasi kependudukan digital di Kabupaten Muaro Jambi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang dikembangkan oleh Laugwitz, Held, dan Schrepp (2008). Metode UEQ digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi utama, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Analisis dilakukan menggunakan UEQ Data Analysis Tool terhadap hasil kuesioner yang telah diisi oleh 75

responden pengguna aplikasi Mekdocabi di Kabupaten Muaro Jambi. Adapun hasil penelitian dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Attractiveness

Dimensi attractiveness digunakan untuk mengukur tingkat daya tarik umum aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Aspek ini berkaitan dengan kesan pertama pengguna terhadap tampilan, kenyamanan, dan pengalaman keseluruhan saat menggunakan aplikasi Mekdocabi.

Tabel 1.
Hasil Penilaian Dimensi Attractiveness

Dimensi	Mean	Kategori
Attractiveness	1,056	Below Average

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Berdasarkan hasil analisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool, dimensi attractiveness memperoleh nilai mean sebesar 1,056 dengan kategori Below Average. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Mekdocabi dinilai cukup baik oleh pengguna, namun masih terdapat beberapa aspek tampilan dan kenyamanan penggunaan yang perlu ditingkatkan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa pengguna menilai tampilan antarmuka aplikasi masih kurang menarik dan belum sepenuhnya user-friendly. Hal ini diperkuat dengan ulasan pengguna pada Google Play Store yang menyatakan bahwa aplikasi masih terlihat sederhana dan membingungkan pada beberapa menu layanan.

Berdasarkan dokumentasi ulasan pengguna, beberapa responden juga menyampaikan bahwa tampilan aplikasi masih kurang modern dan navigasi menu belum sepenuhnya mudah dipahami, terutama bagi pengguna baru. Meskipun demikian, sebagian besar pengguna mengakui bahwa aplikasi Mekdocabi membantu mempermudah pengurusan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi attractiveness pada aplikasi Mekdocabi telah memberikan pengalaman yang cukup positif bagi pengguna, namun aspek desain antarmuka dan kenyamanan visual masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar aplikasi menjadi lebih menarik dan mudah digunakan oleh masyarakat.

3.2 Perspicuity

Dimensi perspicuity digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam memahami dan mempelajari penggunaan aplikasi Mekdocabi.

Tabel 2.
Hasil Penilaian Dimensi Perspicuity

Dimensi	Mean	Kategori
Perspicuity	1,197	Below Average

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Berdasarkan hasil analisis, dimensi perspicuity memperoleh nilai mean sebesar 1,197 dengan kategori Below Average. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Mekdocabi relatif mudah dipahami dan dipelajari, namun masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pengguna pada proses penggunaan awal aplikasi.

Berdasarkan observasi dan dokumentasi ulasan pengguna, beberapa masyarakat mengalami kesulitan saat melakukan registrasi akun dan login aplikasi. Selain itu, beberapa menu layanan dan petunjuk pengunggahan dokumen dinilai masih kurang jelas sehingga menyebabkan pengguna merasa bingung dalam menyelesaikan proses pengajuan layanan.

Beberapa pengguna juga menyampaikan bahwa sistem unggah dokumen belum fleksibel karena hanya memungkinkan unggahan satu file pada beberapa layanan tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pengguna kesulitan ketika harus menggabungkan beberapa dokumen persyaratan menjadi satu file.

Meskipun demikian, sebagian besar responden menyatakan bahwa setelah memahami alur penggunaan aplikasi, proses pelayanan menjadi lebih mudah dibandingkan harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Penulis menyimpulkan bahwa aspek kemudahan penggunaan aplikasi Mekdocabi sudah cukup baik, namun masih diperlukan penyempurnaan pada petunjuk penggunaan dan struktur navigasi aplikasi.

3.3 Efficiency

Dimensi efficiency digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi aplikasi dalam membantu pengguna menyelesaikan layanan administrasi kependudukan.

Tabel 3.
Hasil Penilaian Dimensi Efficiency

Dimensi	Mean	Kategori
Efficiency	1,433	Above Average

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Berdasarkan hasil analisis, dimensi efficiency memperoleh nilai mean sebesar 1,433 dengan kategori Above Average. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi Mekdocabi dinilai cukup efisien dalam membantu masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Mekdocabi mampu menghemat waktu dan biaya karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil

Kabupaten Muaro Jambi. Pengguna juga dapat memantau status pengajuan dokumen secara real time sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan transparan.

Berdasarkan observasi, aplikasi Mekdocabi membantu masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan karena seluruh proses pengajuan dapat dilakukan secara daring melalui telepon genggam. Hal tersebut sangat membantu masyarakat mengingat luas wilayah Kabupaten Muaro Jambi dan jarak tempuh yang cukup jauh menuju kantor pelayanan.

Meskipun demikian, beberapa pengguna masih mengeluhkan performa aplikasi yang terkadang lambat ketika diakses pada jam tertentu. Penulis menyimpulkan bahwa dari sisi efisiensi, aplikasi Mekdocabi telah memberikan manfaat yang cukup baik bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara digital.

3.4 Dependability

Dimensi dependability digunakan untuk mengukur tingkat keandalan aplikasi serta kemampuan pengguna dalam mengontrol penggunaan sistem.

Tabel 4.
Hasil Penilaian Dimensi Dependability

Dimensi	Mean	Kategori
Dependability	1,367	Above Average

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Berdasarkan hasil analisis, dimensi dependability memperoleh nilai mean sebesar 1,367 dengan kategori Above Average. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna cukup percaya terhadap sistem layanan yang disediakan aplikasi Mekdocabi.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi mampu membantu proses pelayanan administrasi kependudukan secara lebih jelas dan terarah dibandingkan pelayanan manual. Sistem notifikasi dan pemantauan status pengajuan juga membantu pengguna mengetahui tahapan pelayanan yang sedang diproses.

Namun demikian, beberapa pengguna masih menyampaikan adanya kendala teknis seperti gagal login, error sistem, serta penolakan dokumen yang dinilai kurang jelas penyebabnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa stabilitas sistem masih perlu ditingkatkan agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital semakin baik.

Penulis menyimpulkan bahwa tingkat keandalan aplikasi Mekdocabi tergolong cukup baik, namun pengembangan sistem dan peningkatan kualitas server masih diperlukan agar pelayanan menjadi lebih stabil dan konsisten.

3.5 Stimulation

Dimensi stimulation digunakan untuk mengukur tingkat motivasi dan kesenangan pengguna saat menggunakan aplikasi Mekdocabi.

Tabel 5.
Hasil Penilaian Dimensi Stimulation

Dimensi	Mean	Kategori
Stimulation	1,360	Good

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Berdasarkan hasil analisis, dimensi stimulation memperoleh nilai mean sebesar 1,360 dengan kategori Good. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Mekdocabi cukup mampu memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan dan memotivasi masyarakat untuk menggunakan layanan digital pemerintah.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi Mekdocabi sangat membantu dalam mengurus dokumen kependudukan secara lebih cepat dan praktis. Pengguna juga merasa lebih nyaman karena proses pelayanan dapat dilakukan dari rumah tanpa harus mengantre di kantor pelayanan.

Berdasarkan observasi, penggunaan aplikasi digital seperti Mekdocabi juga mendorong masyarakat untuk mulai terbiasa menggunakan layanan pemerintahan berbasis elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan online pemerintah.

Penulis menyimpulkan bahwa aplikasi Mekdocabi telah memberikan pengalaman positif yang cukup baik bagi pengguna, khususnya dalam meningkatkan kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

3.6 Novelty

Dimensi novelty digunakan untuk mengukur tingkat kreativitas dan inovasi aplikasi berdasarkan persepsi pengguna.

Tabel 6.
Hasil Penilaian Dimensi Novelty

Dimensi	Mean	Kategori
Novelty	1,620	Excellent

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Berdasarkan hasil analisis, dimensi novelty memperoleh nilai mean sebesar 1,620 dengan kategori Excellent. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi Mekdocabi sebagai inovasi pelayanan publik yang kreatif dan modern.

Pengguna menilai bahwa kehadiran Mekdocabi memberikan perubahan signifikan terhadap sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Muaro Jambi. Integrasi layanan digital dengan pemerintah desa serta kemudahan akses pelayanan dinilai menjadi keunggulan utama aplikasi ini.

Berdasarkan dokumentasi dan observasi, Mekdocabi juga memiliki berbagai pengembangan layanan turunan seperti Mekdo Saidah dan Supek KIA yang semakin memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Hal tersebut menunjukkan adanya inovasi berkelanjutan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi.

Penulis menyimpulkan bahwa aspek kebaruan dan inovasi menjadi kekuatan utama aplikasi Mekdocabi dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Muaro Jambi.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi User Experience Questionnaire (UEQ) pada aplikasi Mekdocabi memperoleh nilai positif. Dimensi novelty memperoleh nilai tertinggi dengan kategori Excellent, sedangkan attractiveness dan perspicuity memperoleh nilai paling rendah dengan kategori Below Average. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai Mekdocabi sebagai inovasi pelayanan publik yang modern dan membantu pelayanan administrasi kependudukan, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian internasional mengenai pengalaman pengguna pada layanan digital pemerintah. Zarour dkk. (2021) menjelaskan bahwa pengalaman pengguna yang positif pada aplikasi digital dipengaruhi oleh kombinasi aspek pragmatis dan hedonis yang mampu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem. Schrepp dkk. (2017) juga menyatakan bahwa dimensi attractiveness dan perspicuity sering menjadi aspek yang memerlukan perhatian lebih dalam pengembangan aplikasi pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan persepsi awal pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Selain itu, Bevan (2009) menegaskan bahwa kualitas usability dan user experience menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat keberhasilan implementasi sistem pelayanan digital berbasis teknologi informasi.

Sama halnya dengan penelitian Juniantari dan Putra (2021), penelitian ini menemukan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan kejelasan sistem masih menjadi salah satu kelemahan utama aplikasi pelayanan publik digital. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Gucci, Adnan, dan Dharmawan (2022) yang menunjukkan bahwa efficiency dan dependability pada aplikasi pelayanan Dispendukcapil masih memerlukan peningkatan agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Prayoga dkk. (2023) bahwa dimensi efficiency dan dependability pada aplikasi layanan publik cenderung memperoleh penilaian positif karena membantu masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat dan praktis. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rao dan Setyadi (2023) yang menemukan bahwa aplikasi pelayanan publik berbasis digital mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik terutama pada aspek stimulation dan dependability.

Berbeda dengan penelitian Rahman, Setyanto, dan Henderi (2022) yang menemukan bahwa seluruh dimensi UEQ pada website Pemerintah Kabupaten Dompu memperoleh nilai rendah, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Mekdocabi secara umum telah mampu memberikan pengalaman pengguna yang cukup baik. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik objek penelitian, kualitas implementasi layanan digital, serta tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara online.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pengalaman pengguna. Semakin baik pengalaman pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital pemerintah.

3.8 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik lain selama penelitian berlangsung. Salah satu kendala utama yang masih dihadapi pengguna adalah keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis online.

Selain itu, faktor kualitas jaringan internet juga memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi Mekdocabi, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah pedesaan dengan akses internet yang belum stabil. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa pengguna mengalami kendala saat mengunggah dokumen maupun mengakses layanan aplikasi.

Di sisi lain, penulis juga menemukan bahwa keberadaan operator desa dan integrasi pelayanan dengan pemerintah desa menjadi faktor pendukung utama keberhasilan implementasi aplikasi Mekdocabi. Bantuan operator desa membantu masyarakat memahami proses pelayanan digital sehingga penggunaan aplikasi menjadi lebih mudah dan efektif.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Mekdocabi telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Muaro Jambi. Namun, pengembangan sistem, peningkatan kualitas antarmuka, dan edukasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat masih perlu dilakukan agar kualitas pengalaman pengguna dapat terus meningkat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi Mekdocabi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi secara umum memperoleh penilaian positif berdasarkan enam dimensi User Experience Questionnaire (UEQ). Dimensi novelty memperoleh nilai tertinggi dengan kategori Excellent yang menunjukkan bahwa aplikasi dinilai inovatif dan modern dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan digital. Dimensi efficiency, dependability, dan stimulation juga memperoleh penilaian positif karena aplikasi dinilai mampu membantu masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat, praktis, dan nyaman. Namun, dimensi attractiveness dan perspicuity masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, serta kejelasan navigasi sistem.

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Mekdocabi telah memberikan kontribusi positif terhadap transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Muaro Jambi. Guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, disarankan agar Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi melakukan pengembangan pada desain antarmuka, peningkatan stabilitas sistem, penyederhanaan

proses unggah dokumen, serta optimalisasi fitur layanan agar aplikasi menjadi lebih user-friendly dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang masih terbatas dan hanya berfokus pada pengguna aplikasi Mekdocabi di Kabupaten Muaro Jambi. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) sehingga hasil penelitian masih terbatas pada persepsi pengalaman pengguna.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode evaluasi lain sebagai pembanding, seperti System Usability Scale (SUS) atau metode kualitatif yang lebih mendalam, serta memperluas objek penelitian pada aplikasi pelayanan publik digital lainnya agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden penelitian serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agus, S., & Trisnawati, D. (2021). Transformasi digital pelayanan publik dalam implementasi SPBE di pemerintah daerah. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 3(2), 112–125. https://doi.org/10.35923/jipp.v3i2.214

Badan Pusat Statistik Kabupaten Muaro Jambi. (2023). *Kabupaten Muaro Jambi dalam angka 2023*. BPS Kabupaten Muaro Jambi. https://muarojambikab.bps.go.id

Bevan, N. (2009). International standards for usability should be more widely used. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 106–113. https://uxpajournal.org/international-standards-for-usability-should-be-more-widely-used/

Farlian, G. F., & Ridwansyah. (2023). The method UEQ analysis of Identitas Kependudukan Digital (IKD). *Journal of Digital Governance Studies*, 5(2), 45–55. https://osf.io/preprints/jdgs-2023-45

Gucci, M., Adnan, F., & Dharmawan, Y. (2022). Analisis user experience pada sistem informasi pelayanan Dispendukcapil Jember menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *JISI: Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 8(2), 101–110. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JISI/article/view/7241

Haryanto, J., & Nugraha, A. (2020). Inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas administrasi pemerintahan daerah. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(1), 145–157. http://eprints.ipdn.ac.id/15407/

Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience: A research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. https://doi.org/10.1080/01449290500330331

ISO 9241-210. (2019). *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems*. International Organization for Standardization. https://www.iso.org/standard/77520.html

Juniantari, N. K. R., & Putra, I. N. T. A. (2021). Analisis sistem informasi DPMPTSP menggunakan metode User Experience Questionnaire. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 4(1), 31–37. https://doi.org/10.33387/jiko.v4i1.2379

Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and evaluation of a user experience questionnaire. *Lecture Notes in Computer Science*, 5298, 63–76. https://doi.org/10.1007/978-3-540-89350-9_6

Maricar, M. A., Pramana, D., & Putri, N. W. S. (2021). Evaluasi user experience pada sistem perpustakaan digital menggunakan metode UEQ. *Jutik (Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer)*, 7(1), 12–21. https://doi.org/10.36002/jutik.v7i1.1234

Nielsen, J. (1994). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann. https://doi.org/10.1016/C2009-0-21560-7

Pratama, R., & Mulyadi, D. (2022). Evaluasi implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah Indonesia. *Jurnal Tatapamong*, 4(2), 88–97. https://ejournal.ipdn.ac.id/index.php/jt

Prayoga, A., Kusuma, C. W., Christy, M., & Andika, R. (2023). Analisis user experience Jogjakita menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi dan Multimedia*, 4(1), 53–60. https://doi.org/10.46764/teknimedia.v4i1.98

Rahman, A., Setyanto, A., & Henderi. (2022). Evaluasi website Pemerintah Kabupaten Dompu menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(3), 1450–1458. https://doi.org/10.30865/mib.v6i3.4215

Rao, P. A., & Setyadi, H. J. (2023). Evaluasi user experience aplikasi SISMIOP Bapenda Pemalang menggunakan metode UEQ. *Jurnal Informatika Upgris*, 9(2), 88–97. https://doi.org/10.26877/jiu.v9i2.15321

Riyadi, B., & Kurniawan, F. (2021). Kualitas pelayanan publik berbasis digital pada era smart governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(3), 120–132. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i3.132

Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook Version 11*. UEQ Online Resources. https://www.ueq-online.org

Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Design and evaluation of a short version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(6), 103–108. https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.09.001

Setiawan, A., & Nurhadi, E. (2023). Analisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi digital di pemerintah daerah. *Jurnal Suara Pamong*, 15(1), 66–78. https://ejournal.ipdn.ac.id

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Surahman, S., Widiyasono, N., & Gunawan, D. (2021). Analisis pengalaman pengguna aplikasi kesehatan online menggunakan metode UEQ. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 7(2), 91–99. https://doi.org/10.25077/teknosi.v7i2.2021

Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the user experience: Collecting, analyzing, and presenting usability metrics* (2nd ed.). Elsevier. https://doi.org/10.1016/C2011-0-00016-9

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38580/uu-no-24-tahun-2013

Wijaya, I. K. A., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. M. S. (2021). Analisis dan evaluasi pengalaman pengguna PaTik Bali dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217–226. https://doi.org/10.25126/jtiik.2020762763

Yusrian, R., Firmansyah, D., & Hidayatullah, S. (2021). Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi layanan publik menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(1), 55–64. https://ejournal.uniska-bjm.ac.id/index.php/JTIK/article/view/4512

Zarour, M., Alharbi, M., & Alosaimi, W. (2021). User experience framework that combines aspects, dimensions, and measurement methods. *Cogent Engineering*, 8(1), 1–22. https://doi.org/10.1080/23311916.2021.1983526