



Evaluasi Pengalaman Pengguna Website Pemerintah Menggunakan Model *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Evaluation of Government Website User Experience Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Model

Megawati¹, Zarnelly², Hafiz Aulia Rahman³

^{1,2,3}Department of Information System, Faculty of Science and Technology, Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University, Indonesia

E-Mail: megawati@uin-suska.ac.id¹, zarnelly@uin-suska.ac.id², 12250313853@students.uin-suska.ac.id³

*Makalah: Diterima 04 February 2026; Diperbaiki 24 Februari 2026; Disetujui 02 Maret 2026
Corresponding Author: Megawati*

Abstrak

Website pemerintah berperan sebagai media utama penyedia informasi publik dan sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pengalaman pengguna (User Experience/UX) menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas dan penerimaan layanan digital pemerintah. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna pada Website Kementerian Agama Provinsi Riau menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian melibatkan 68 responden yang pernah mengakses website tersebut. Hasil analisis menunjukkan nilai mean untuk masing-masing skala sebagai berikut: Attractiveness (0,686), Perspicuity (0,688), Efficiency (0,665), Dependability (0,673), Stimulation (0,647), dan Novelty (0,346). Secara absolut, seluruh skala berada dalam kategori netral. Namun, berdasarkan analisis benchmark UEQ, sebagian besar skala termasuk dalam kategori *Bad* dan *Below Average*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun website telah memenuhi fungsi dasar penyampaian informasi, kualitas pengalaman pengguna masih berada di bawah rata-rata produk digital dalam database UEQ. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek efisiensi, konsistensi desain, pembaruan konten, dan inovasi tampilan untuk meningkatkan kualitas layanan digital pemerintah.

Kata Kunci: User Experience, UEQ, Website Pemerintah, Evaluasi UX

Abstract

*Government websites function as primary platforms for delivering public information and facilitating communication between government institutions and citizens. User Experience (UX) plays a crucial role in determining the effectiveness and acceptance of digital public services. This study aims to evaluate the user experience of the Riau Province Ministry of Religious Affairs website using the User Experience Questionnaire (UEQ). The study involved 68 respondents who had accessed the website. The results show the following mean scores: Attractiveness (0.686), Perspicuity (0.688), Efficiency (0.665), Dependability (0.673), Stimulation (0.647), and Novelty (0.346). In absolute interpretation, all scales fall into the neutral category. However, based on the UEQ benchmark analysis, most scales are categorized as *Bad* and *Below Average*. These findings indicate that although the website fulfills its fundamental informational function, its overall user experience remains below the average of digital products within the UEQ benchmark database. Improvements in usability, design consistency, content updates, and innovation are therefore necessary to enhance the quality of digital public services.*

Keywords: Government Website, User Experience, UEQ, UX Evaluation

1. PENDAHULUAN

Website pemerintah berperan sebagai media utama penyedia informasi publik dan sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui website resmi, masyarakat dapat mengakses layanan, kebijakan, program, serta berbagai informasi strategis secara cepat dan transparan. Dalam konteks transformasi digital, kualitas pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas website pemerintah. Website yang sulit digunakan, tidak konsisten, atau tidak responsif dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. [1]. Website pemerintah memiliki ciri khusus yaitu menggunakan domain *.go.id*, *.desa.id*, dan domain khusus lainnya. Website pemerintah menyediakan

informasi publik tentang layanan, kebijakan, program, dan inisiatif pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas [2]. Masyarakat dapat mengakses informasi kapanpun dan dimanapun melalui internet, tanpa harus datang ke kantor pemerintah secara langsung.

Website Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan salah satu portal resmi yang menyediakan informasi layanan keagamaan, pendidikan madrasah, haji, zakat, dan berbagai informasi publik lainnya..Salah satu lembaga pemerintah yang sudah menerapkan website resmi pemerintah adalah Kementerian Agama Provinsi Riau. Kementerian ini mempunyai layanan website yang berisi informasi publik berkaitan dengan kementerian agama seperti informasi haji dan, zakat, madrasah, konsultasi syariah dan lain sebagainya. Website Kementerian agama Provinsi Riau dapat diakses melalui link <https://riau.kemenag.go.id>. Dengan adanya website ini diharapkan masyarakat khususnya di Riau mendapatkan informasi yang tepat, akurat, dan up to date [3].

Pengalaman pengguna dapat menjadi tolok ukur penerimaan terhadap sebuah website [4]. Jika seorang pengguna mengalami keengganan dan ketidaknyamanan dalam menggunakan sebuah layanan aplikasi, atau layanan aplikasi tersebut sulit untuk digunakan, maka layanan aplikasi tersebut memiliki potensi kegagalan [5]. Pendekatan melalui aspek usability dapat digunakan dalam menganalisis user experience pada suatu aplikasi berbasis website [6]. Pengalaman pengguna saat menggunakan suatu produk disebut sebagai user experience [7]. Cakupan Istilah ini mencakup relevansi kemudahan konten yang di display [8]. Lebih spesifik, contohnya seperti menu yang user friendly, produk ringan, hingga desain situs yang ramah. Sementara itu, pengalaman pengguna yang buruk justru memicu rasa frustrasi atau kesal [9]. Pengukuran user experience dapat dilakukan dengan cara kualitatif dan kuantitatif [10]. *User Experience Questionnaire* disingkat UEQ merupakan metode yang menggunakan kuesioner untuk menguji dan mengevaluasi tingkat User Experience [11]. Terdapat 26 item dengan 6 skala untuk mengukur masing-masing itemnya. Skala-skala tersebut adalah *Attractiveness, Perpicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty*. *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan kuisisioner yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu produk [12].

Berdasarkan observasi dan wawancara untuk mendapatkan pengalaman pengguna website ini, ditemukan bahwa website Kementerian agama prov riau pada website sudah atraktif. Berita dan galerynya update dan menarik. Namun ada beberapa link terkait yang tidak dapat diakses atau *broken link*. Menu berita yang disediakan pada website kemenag riau ini sangat lengkap dan terhubung dengan website dari badan terkait, hanya saja link tersebut masih susah diakses dan informasinya tidak update. Tampilan website utama terlihat dinamis dan menarik, namun tidak konsisten, ini terlihat pada sub bagian menu website masih ada tampilan yang kurang menarik. Sehingga Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi tidak terbaru.

Untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ dipilih karena mampu mengukur aspek pragmatis dan hedonis pengalaman pengguna melalui enam skalanya. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi pengalaman pengguna website Kementerian Agama Provinsi Riau menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis *benchmark*.

2. METODE DAN BAHAN

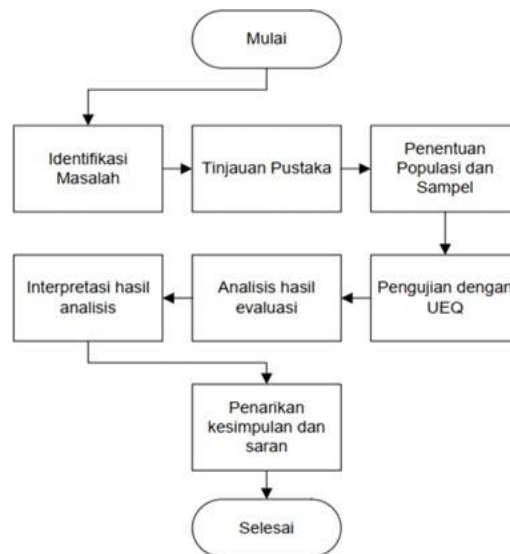
Penelitian terdahulu telah dilakukan oleh Ibnu Surya dkk tahun 2020 mengenai User Experience system informasi akademik pada perguruan tinggi. Hasil penelitian tersebut diperoleh masing-masing aspek mendapatkan nilai impresif positif. Rincian nilai daya tarik 1,375, kejelasan 1,553, efisiensi 1,354, ketepatan 1,377, stimulasi 1.346 dan kebaruan 0,855.2. Hasil benchmark menunjukkan aspek stimulasi masuk kedalam kriteria baik (good), sedangkan untuk aspek lain berada dalam kriteria diatas rata-rata (above average).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Raden Siti Nabila Putri Fasabuma dkk tahun 2020 [13] mengenai Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Heuristic Evaluation* (HE). Hasil penelitian tersebut adalah hasil UEQ aplikasi Cinépolis Indonesia memiliki rata-rata skala UEQ yang netral/normal karena semua skalanya beradapadarentang -0.8 sampai 0.8. Sedangkan untuk hasil UEQ aplikasi Cinema 21 cenderung positif rata-rata skala UEQ yang didapat melebihi 0.8. Untuk hasil evaluasi heuristik, ada 15 permasalahan usability yang ditemukan pada aplikasi Cinépolis Indonesia serta 8 permasalahan pada aplikasi Cinema 21 sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua metode memperoleh hasil yang sama yakni Cinema 21 lebih unggul dari segi pengalaman penggunaannya.

Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap user experience pada website Pemerintah Kementrian Agama Provinsi Riau. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan UEQ untuk menggali pengalaman Masyarakat di provinsi Riau ketika menggunakan website ini, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk kemajuan website ini nantinya.

2.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan beberapa tahapan. Adapun proses metodologi penelitian dapat digambarkan dibawah ini pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

2.2 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini, penulis melakukan identifikasi masalah terhadap website kemenag agama prov Riau dengan melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung website <https://riau.kemenag.go.id>

2.3 Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini, penulis melakukan tinjauan pustaka untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti teori tentang user experience dan metode user experience questionnaire [14]. Refrensi yang digunakan penelitian ini adalah jurnal, buku, handbook dan situs

2.4 Wawancara

Menurut Hermawan, Iwan (2019:147), metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara kepada beberapa masyarakat Pekanbaru untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2.5 Populasi Dan Sampel

Cara menghitung sampel: Peneliti akan memperkirakan fokus kasus sampel website website kemenag prov Riau <https://riau.kemenag.go.id>. Jumlah sampel minimum yang harus digunakan jika tingkat kepercayaan ditentukan 90% dan nilai Z adalah 1,64. Sampling errornya adalah 10% atau 0,10 dan karena karena nilai maksimal estimasi tidak diketahui maka dipertimbangkan nilainya adalah 0,05, maka dapat dihitung jumlah sample responden sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z^2 \times P(1 - P))}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.64^2 \times 0.5(1 - 0.5))}{0.10^2}$$

$$n = \frac{(2,6896^2 \times 0.25)}{0.01^2} = 67,54$$

Berdasarkan pada perhitungan diatas jumlah sampel yang dipergunakan yaitu sebanyak 67,54=68 orang. Penentuan jumlah responden mengacu pada rekomendasi dalam *UEQ Handbook* (Schrepp, 2019) yang menyatakan bahwa jumlah responden antara 20–30 sudah memadai untuk studi evaluasi UX, sedangkan penelitian ini melibatkan 68 responden sehingga telah memenuhi standar jumlah sampel yang disarankan.

2.6 Kuesioner

Pada penelitian ini digunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap website Kemenag. Terdiri dari 26 item pertanyaan yang dibagi dalam enam skala yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty [17].

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

Gambar 2. Kuesioner UEQ Bahasa Indonesia

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Evaluasi UEQ

Setelah data didapatkan dan melalui proses transformasi data, selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil utama (*results*) dari 26 item pertanyaan UEQ. Perhitungan ini melibatkan nilai *mean*, *variance*, dan *standard deviation* untuk setiap item pertanyaan. Nilai *mean* merupakan rata-rata dari seluruh tanggapan responden yang dikelompokkan pada masing-masing aspek. *Variance* mengindikasikan variasi sebaran data. Nilai rata-rata impresi antara -0,8 dan 0,8 merupakan evaluasi netral, nilai $> 0,8$ berarti evaluasi positif, dan nilai $< -0,8$ menunjukkan evaluasi negatif. Berikut merupakan hasil kuesioner pada setiap variabel penelitian untuk mengetahui rata-rata jawaban responden terhadap website Kemenag Provinsi Riau pada masing-masing variabel. jawaban responden website kemenag Provinsi Riau pada masing-masing variabel.

Tabel 1. Hasil Analisa Variabel Daya Tarik (*Attractiveness*) Website Kemenag Provinsi Riau

Kode	Item	Website Kemenag		
		Mean	Evaluasi Penelitian	
ATT1	Menyusahkan	Menyenangkan	1,0	Positif
ATT2	Baik	Buruk	0,4	Netral
ATT3	Tidak Disukai	Menggembirakan	0,7	Netral
ATT4	Tidak Nyaman	Nyaman	1,1	Positif
ATT5	Atraktif	Tidak Atraktif	0,4	Netral
ATT6	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	0,5	Netral
Daya Tarik (Attractiveness)			0,686	Bad

Variabel *Attractiveness* merupakan indikator yang mengevaluasi pengalaman pengguna secara keseluruhan, dengan menekankan pada kesan umum terhadap website kemenag Provinsi Riau. Variabel ini mencakup preferensi pengguna, apakah mereka merasa menyukai atau tidak menyukai website tersebut. Berdasarkan Tabel 1 diatas hampir keseluruhan bernilai evaluasi netral, hanya item baik atau buruk dan tidak nyaman atau nyaman yang bernilai evaluasi positif.

Tabel 2. Hasil evaluasi Variabel Kejelasan (*Perspicity*) Website Kemenag Provinsi Riau

Kode	Item		Website Kemenag	
			Mean	Evaluasi Penelitian
PER1	Tak dapat dipahami	Dapat Dipahami	1,0	Positif
PER2	Mudah Dipelajari	Sulit Dipelajari	0,3	Netral
PER3	Rumit	Sederhana	0,9	Positif
PER4	Jelas	Membingunkan	0,6	Netral
Kejelasan (<i>Perspicity</i>)			0,688	Bad

Variabel *Perspicity* berfokus pada tingkat kemudahan pengguna dalam memahami dan menggunakan website, khususnya terkait kemampuan pengguna untuk dengan mudah memahami, terbiasa mengakses, serta menggunakan website Kementerian Agama Provinsi Riau. Berdasarkan Tabel 2 di atas, hasil analisis *Perspicity* masih menunjukkan nilai evaluasi netral secara garis besarnya.

Tabel 3. Hasil Evaluasi variabel Efisiensi (*Efficiency*) Website Kemenag Provinsi Riau

Kode	Item		Website Kemenag	
			Mean	Evaluasi Penelitian
EFF1	Cepat	Lambat	0,4	Netral
EFF2	Tidak Efisien	Efisien	0,9	Positif
EFF3	Tiak Praktis	Praktis	0,9	Positif
EFF4	Terorganisasi	Berantakan	0,6	Netral
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)			0,665	Below Everage

Variabel *Efficiency* adalah indikator yang menilai pengalaman pengguna dengan fokus pada kemampuan website dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara efisien dan praktis. Berdasarkan Tabel 3 di atas, pada item *cepat atau lambat* dan *terorganisasi atau berantakan* mendapatkan nilai evaluasi netral, sedangkan pada dua item lainnya memperoleh nilai evaluasi positif.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Ketepatan (*Dependability*) Website Kemenag Provinsi Riau

Kode	Item		Website Kemenag	
			Mean	Evaluasi Penelitian
DEP1	Tak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	0,8	Netral
DEP2	Menghalangi	Mendukung	1,0	Positif
DEP3	Aman	Tidak Aman	0,4	Netral
DEP4	Memenuhi Ekspetasi	Tidak memenuhi ekspetasi	0,5	Netral
Ketepatam (<i>Dependability</i>)			0,673	Bad

Variabel *Dependability* berfokus pada sejauh mana pengguna merasakan kontrol dan keandalan saat berinteraksi dengan website. Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa item *menghalangi atau mendukung* menunjukkan nilai evaluasi positif, sedangkan item lainnya menunjukkan nilai evaluasi netral.

Tabel 5. Hasil evaluasi variabel Ketepatan (*Dependability*) Website Kemenag Provinsi Riau

Kode	Item	Website Kemenag		
		Mean	Evaluasi	Penelitian
STI1	Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	0,6	Netral
STI2	Membosankan	Mengasyikkan	0,7	Netral
STI3	Tidak Menarik	Menarik	0,8	Positif
STI4	Memotivasi	Tidak Memotivasi	0,5	Netral
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)			0,647	Below Averagel

Variabel *Stimulation* mengacu pada aspek pengalaman pengguna yang berfokus pada tingkat motivasi dan kepuasan yang dirasakan saat menggunakan website. Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item belum menunjukkan hasil yang sempurna, di mana aspek pengalaman pengguna ini memperoleh nilai evaluasi netral.

Tabel 6. Hasil Evaluasi Variabel Kebaruan (*Novelty*) Website Kemenag Provinsi Riau

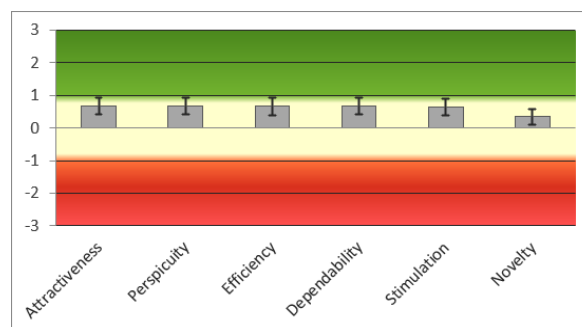
Kode	Item	Website Kemenag		
		Mean	Evaluasi	Penelitian
NOV1	Kreatif	Monoton	0,3	Bad
NOV2	Berdaya Cipta	Konvensional	0,2	Bad
NOV3	Lazim	Terdepan	0,3	Bad
NOV4	Konservatif	Inovatif	0,6	Netral
Kebaruan (<i>Novelty</i>)			0,346	Bad

Variabel *Novelty* merupakan dimensi pengalaman pengguna yang mengukur sejauh mana website tersebut menunjukkan tingkat inovasi dan kreativitas. Berdasarkan Tabel 6 di atas, hasil pada variabel *Novelty* menunjukkan bahwa seluruh item memiliki evaluasi netral. Rata-rata keseluruhan variabel website kemenag Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

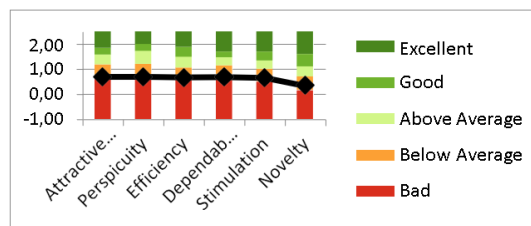
Tabel 7. Scale Means Website Kemenag Provinsi Riau

Scale	Confidence Intervals ($p=0.05$) per scale				
	Mean	Std.dev	N	Confidence	Confidence Interval
Attractiveness	0,686	1,072	68	0,255	0,432
Perspicuity	0,688	1,074	68	0,255	0,432
Efficiency	0,665	1,110	68	0,264	0,402
Dependability	0,673	1,083	68	0,257	0,415
Stimulation	0,647	1,079	68	0,256	0,391
Novelty	0,346	0,988	68	0,235	0,111

Dapat disimpulkan bahwa hasil evaluasi UEQ pada website Kemenag Provinsi Riau pada skala Daya Tarik (Attractiveness) memiliki nilai 0,686, skala Kejelasan (Perspicuity) memiliki nilai 0,688, skala Efisiensi (Efficiency) memiliki nilai 0,665, skala Ketepatan (Dependability) memiliki nilai 0,673, skala Stimulasi (Stimulation) memiliki nilai 0,647, dan skala Kebaruan (Novelty) memiliki nilai 0,346. Grafik *mean* dan *variance* hasil evaluasi UEQ pada website Kemenag Provinsi Riau dapat dilihat pada Gambar 3.

**Gambar 3.** Grafik Mean and Variance Hasil Evaluasi UEQ pada Website Kemenag Provinsi Riau

Berdasarkan grafik *mean* dan *variance* di atas, pada skala Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*) seluruhnya berada pada nilai evaluasi netral. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada setiap aspeknya. Selanjutnya, dapat dilihat pada Gambar 4 *Benchmark* dari hasil analisis UEQ pada website Kemenag Provinsi Riau.



Gambar 4. Diagram Benchmark Hasil evaluasi UEQ pada Website Kemenag Provinsi Riau

Secara keseluruhan hasil analisis berdasarkan *user experience questionnaire*, seluruh skala berada pada kategori *netral* dengan nilai “*mean*”, hasil *benchmark* menunjukkan sebagian besar dimensi berada pada kategori “*Netral*” dan “*Bad*”. Hal ini menunjukkan bahwa secara relatif dibandingkan dengan database *benchmark* UEQ internasional, kualitas pengalaman pengguna website Kementerian Agama Provinsi Riau masih berada di bawah standar rata-rata produk digital lainnya.

Nilai *Novelty* yang paling rendah (0,346) yaitu kategori “*Bad*”, mengindikasikan bahwa website dinilai kurang inovatif dan masih bersifat konvensional. Sementara itu, nilai *Efficiency* dan *Dependability* yang belum mencapai kategori positif menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan dan keandalan dalam mengakses informasi. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya perbaikan pada struktur navigasi, konsistensi desain antarmuka, optimalisasi tautan eksternal, serta pembaruan konten secara berkala guna meningkatkan persepsi keandalan dan profesionalisme website.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini secara keseluruhan mengevaluasi pengalaman pengguna (User Experience/UX) dan Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna website Kementerian Agama Provinsi Riau menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Berdasarkan analisis nilai mean, seluruh skala berada dalam kategori netral karena berada pada rentang -0,8 hingga 0,8. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum website telah memenuhi fungsi dasar penyampaian informasi, namun belum memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Namun demikian, hasil analisis benchmark UEQ menunjukkan bahwa sebagian besar skala berada pada kategori *Bad* dan *Below Average* dibandingkan dengan produk digital lain dalam database UEQ. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara relatif kualitas pengalaman pengguna website masih berada di bawah standar rata-rata sistem digital sejenis. Dimensi **Novelty** memperoleh skor terendah, yang menunjukkan rendahnya persepsi inovasi dan kreativitas desain. Selain itu, dimensi **Efficiency** dan **Dependability** yang belum mencapai kategori positif mengindikasikan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan dan keandalan dalam mengakses informasi. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa pengelola website perlu melakukan perbaikan pada aspek konsistensi desain antarmuka, struktur navigasi, optimalisasi tautan yang tidak aktif, serta pembaruan konten secara berkala. Upaya perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

REFERENSI

- [1] Hartson, R., & Pyla, P. S. (2012). *The UX Book: Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience*. Elsevier.
- [2] Rauschenberger, M. (2013). Efficient measurement of the user experience of interactive products: How to use the User Experience Questionnaire. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2(1), 39–45.
- [3] Fatmawati, I., Fajriani, A., & Razi, Z. (2025). Evaluasi user experience menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi kasus: Website bombanakab.go.id). *JIPi: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika*, 10(1), 201–211. <https://doi.org/10.29100/jipi.v10i1.5833>
- [4] Sallehudin, M., & Said, H. J. (2020). Penggunaan multimedia berbasis teknologi bagi Pendidikan Profesi Guru (PPG): Analisis User Experience (UX). *Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1).
- [5] Rafi, M., Achmad, N., & Syed Agung, A. (2020). Analisis kegunaan website Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau. *Jurnal Komunikasi*, 12(1), 92–107.
- [6] Nielsen, J. (1995). *How to Conduct a Heuristic Evaluation*. Retrieved from <http://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>
- [7] Susilowati, Y. (2019). *Module E-Commerce Teaching Factory for Students*. Retrieved from <https://docplayer.info/211505021>
- [8] Wijaya, H. O. L. (2022). User experience penggunaan Google Classroom dengan metode usability testing dan UEQ. *Jurnal Informatika*, 14(2).
- [9] Silvana, R. H., & Perdana, R. S. (2020). Evaluasi user experience sistem informasi akademik mahasiswa pada perguruan tinggi menggunakan User Experience Questionnaire. *Komputer Terapan*, 6(1), 69–78.
- [10] Wulandari, I. R., & Farida, L. D. (2018). Pengukuran user experience pada e-learning di lingkungan universitas menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Mantik Penusa*, 2(2), 146–151.
- [11] Yuhfizar, Mooduto, & Hidayati, R. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla (Edisi Revisi 3)*.
- [12] Schrepp, M. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook*. Retrieved from <https://www.ueq-online.org>
- [13] Raden, S. N. P. F., Tolle, H., & Wijoyo, S. H. (2020). Analisis pengalaman pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(4).
- [14] Surjaweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap dan Mudah Dipahami (1st ed.)*. Pustaka Baru Press.
- [15] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- [16] Novianti, E., Alhsyar, T. K., & Fronita, M. (2024). Evaluation of user experience of mobile banking applications using User Experience Questionnaire (UEQ) and Heuristic Evaluation (HE). *Jurnal Teknik Informatika JUTIF*, 5(4). <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2024.5.4.2117>
- [17] Alawiyah, F. F., & Canta, D. S. (2022). Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Shopee menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 344–350. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1574>