

**ANALISIS UI/UX UNTUK PERANCANGAN ULANG PADA
WEBSITE PEMERINTAHAN KABUPATEN ENDE DENGAN
MENGUNAKAN METODE DESAIN THINKING DAN USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE.**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

PETRONIA WILHELMINA SUNA

21.11.4412

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

**ANALISIS UI/UX UNTUK PERANCANGAN ULANG PADA
WEBSITE PEMERINTAHAN KABUPATEN ENDE DENGAN
MENGUNAKAN METODE DESAIN THINKING DAN USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE.**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

PETRONIA WILHELMINA SUNA

21.11.4412

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS UI/UX UNTUK PERANCANGAN ULANG PADA WEBSITE
PEMERINTAHAN KABUPATEN ENDE DENGAN MENGGUNAKAN
METODE DESAIN THINKING DAN USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE**

yang disusun dan diajukan oleh

Petronia Wilhelmina Suna

21.11.4412

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 17 April 2025

Dosen Pembimbing,



Bayu Setiaji, M.Kom

NIK. 190302216

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS UI/UX UNTUK PERANCANGAN ULANG PADA WEBSITE
PEMERINTAHAN KABUPATEN ENDE DENGAN MENGGUNAKAN
METODE DESAIN THINKING DAN USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE

yang disusun dan diajukan oleh

Petronia Wilhelmina Suna

21.11.4412

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 17 April 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Rumini, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302246



Dewi Anisa Istiqomah, S.Pd., M.Cs
NIK. 190302483



Bayu Setiaji, M.Kom
NIK. 190302216



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 17 April 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusrini, M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Petronia Wilhelmina Suna
NIM : 21.11.4412

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**Analisis UI/UX Untuk Perancangan Ulang Pada Website Kabupaten Ende
Dengan Menggunakan Metode Desain Thinking Dan User Experience
Questionnaire**

Dosen Pembimbing : Bayu Setiaji, M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 17 April 2025

Yang Menyatakan,



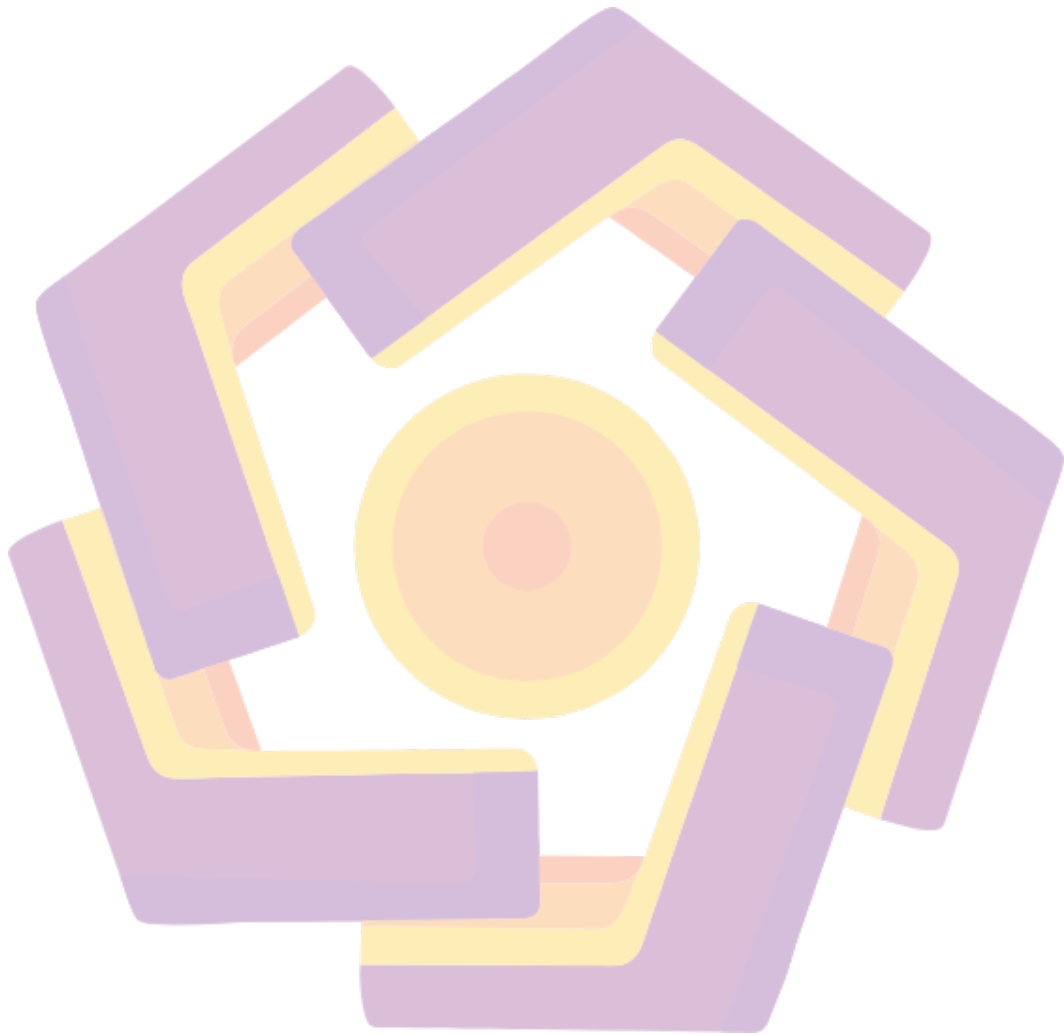
Petronia Wilhelmina Suna

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua tercinta, Bapa dan Mama yakni Oktavianus Rua Putra dan Serafin Maria Sella, sumber inspirasi dan kekuatan penulis. Terima kasih atas doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada henti dalam mendukung setiap langkah hidup penulis. Tanpa kalian, penulis tidak akan sampai pada titik ini.
2. Opa Ius dan Oma Ida serta keluarga besar. Terima kasih atas cinta, doa, dan motivasi yang selalu menguatkan penulis. Kalian adalah bagian dari perjalanan ini, yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk terus maju.
3. Adik-adik tersayang, Onya, Dimas, Dian, Prince, Gisel, Bima dan Kinara. Terima kasih atas keceriaan dan semangat yang selalu kalian berikan. Kalian adalah motivasi bagi penulis untuk terus berjuang dan menjadi contoh yang lebih baik.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Bayu Setiaji, M.Kom, yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, motivasi, dan waktu yang telah diberikan.
5. Sahabat-sahabat terbaik, Riana, Puput, Grisel, Angel, Karni dan Eva. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, serta tawa yang selalu mewarnai perjalanan ini. Kalian adalah bagian perjalanan yang berharga yang tidak akan penulis lupakan.
6. Teman-teman seperjuangan penulis yaitu Desi, Divka, Chika, Nurul, Sinta, dan Sila yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan selama perkuliahan, terima kasih atas kebersamaan dan saling dukung yang luar biasa.

7. Untuk diri saya sendiri yang telah berusaha, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi segala rintangan. Terima kasih telah tetap kuat dan terus berjuang hingga akhirnya mencapai titik ini.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul **"Analisis UI/UX Untuk Perancangan Ulang Pada Website Pemerintahan Kabupaten Ende Dengan Menggunakan Metode Desain Thinking dan User Experience Questionnaire"** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dalam Prodi Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Yogyakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Kusri, M.kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Bayu Setiaji, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Tim Dosen Penguji, yang telah memberikan masukan serta saran yang berarti dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Amikom Yogyakarta, yang telah berbagi ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan materi selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ende, atas kesempatan, data, serta wawancara yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
7. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 17 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xvii
DAFTAR ISTILAH	xviii
INTISARI	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.6.1 Pengumpulan Data	5
1.6.2 Pengembangan Prototype dengan <i>Design Thinking</i>	5

1.6.3	Analisis Hasil Testing	6
1.7	Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		8
2.1	Studi Literatur	8
2.2	Dasar Teori	20
2.2.1	Interaksi Manusia dan Komputer (HCI)	20
2.2.2	<i>User Interface</i>	20
2.2.3	<i>User Experience</i>	21
2.2.4	Website	22
2.2.5	<i>Design Thinking</i>	22
1.	Emphasize	23
2.	Define	23
3.	Ideate	24
4.	Prototype	24
5.	Testing	25
2.2.6	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	25
1.	Attractiveness (daya Tarik) :	26
2.	Perspiciuity (kejelasan) :	26
3.	Efficiency (efisiensi) :	26
4.	Dependability (kehandalan) :	26
5.	Stimulation (stimulasi) :	26
6.	Novelty (kebaruan) :	26
2.2.7	Perancangan	27
2.2.8	Figma	27
2.2.9	<i>Wireframe</i>	28

2.2.10	Wawancara	28
2.2.11	Observasi	29
2.2.12	<i>E-Government</i>	29
2.2.13	Kabupaten Ende	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Variabel Penelitian	33
3.3	Alur Penelitian	33
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.2	Metode <i>Design Thinking</i> (Perancangan)	40
3.3.3	Analisis Hasil <i>Testing</i>	44
3.4	Alat dan Bahan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Metode Design Thinking (Perancangan)	47
4.1.1	<i>Emphatize</i>	47
1.	Observasi	47
2.	Wawancara	58
3.	Kuesioner	63
4.1.2	<i>Define</i>	74
4.1.2.1	User Persona	74
4.1.2.2	Pain Point	78
4.1.3	<i>Ideate</i>	79
4.1.3.1	Affinity Diagram	79
4.1.3.2	Solution Idea (How Might We)	80
4.1.3.3	Priorization Idea	83

4.1.4	<i>Prototype</i>	84
4.1.4.1	Wireframe (low-fidelity)	84
4.1.4.2	Wireframe (high-fidelity)	87
4.1.4.3	Perbandingan Desain awal dan Akhir	101
4.1.4.4	Prototype	106
4.1.5	<i>Testing</i>	106
4.2	Analisis Hasil Testing	113
4.2.1	Perbandingan dan peningkatan kualitas UI/UX sebelum dan sesudah redesain	113
4.2.2	Analisis tim programmer dan pengembang website (pengelola website)	114
BAB V PENUTUP		116
5.1	Kesimpulan	116
5.2	Saran	117
REFERENSI		118
LAMPIRAN		126

DAFTAR TABEL

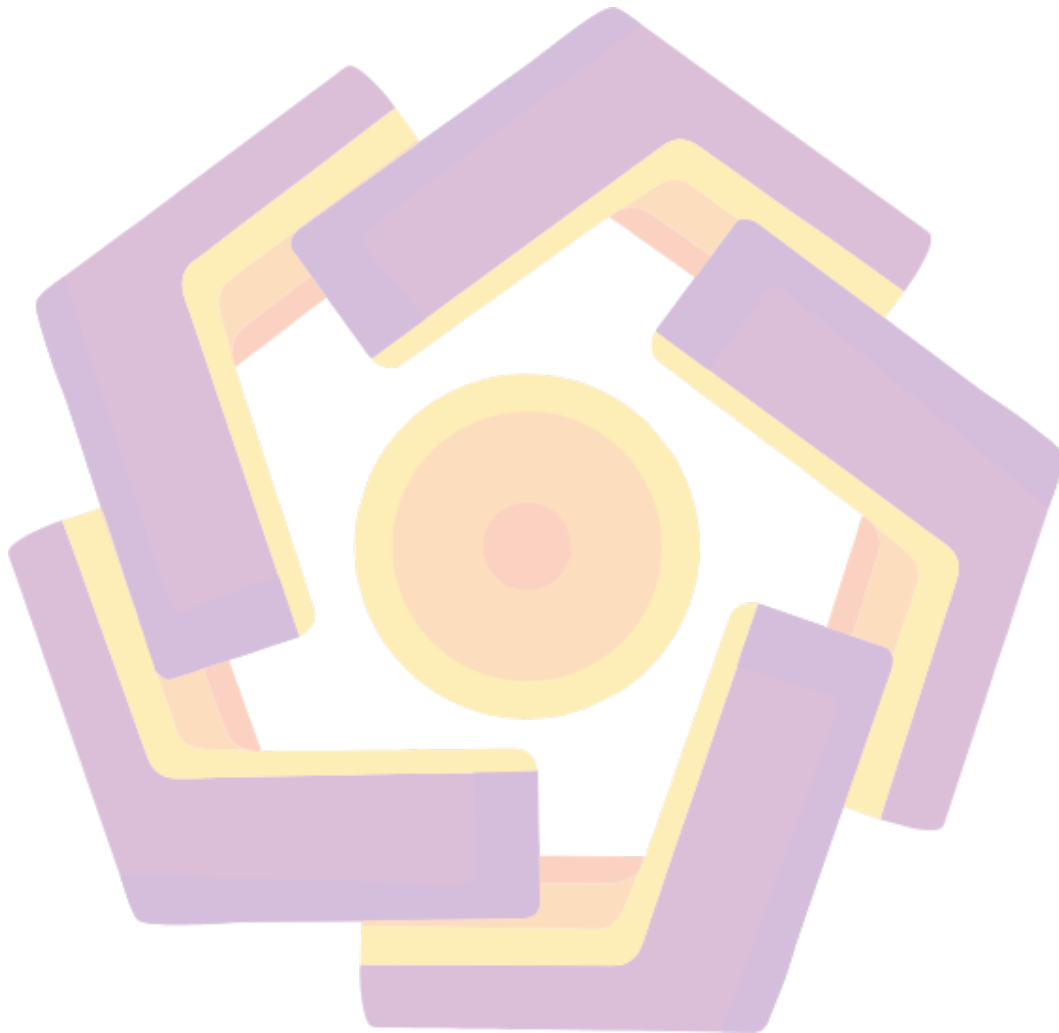
Tabel 2.1 Keaslian Penelitian	14
Tabel 3.1 Kriteria narasumber wawancara	36
Tabel 3.2 Daftar pertanyaan untuk masyarakat umum Kabupaten Ende	37
Tabel 3.3 Daftar pertanyaan untuk pihak pengelola website Kabupaten Ende	38
Tabel 3.4 Alat dan Bahan	45
Tabel 4.1 Data kriteria narasumber wawancara	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	65
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner UEQ (sebelum redesain)	65
Tabel 4.5 Perbandingan desain awal dan akhir	102
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner UEQ (sesudah di redesain)	107
Tabel 4.7 Peningkatan Kualitas UI/UX sebelum dan sesudah diredesain	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perbedaan UI/UX	21
Gambar 2.2 Tahap <i>Design Thinking</i>	23
Gambar 2.3 Skala UEQ	27
Gambar 2.4 Logo Kabupaten Ende	30
Gambar 3.1 Alur Penelitian	34
Gambar 3.2 Pertanyaan UEQ Bahasa Indonesia	41
Gambar 3.3 UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	44
Gambar 4.1 Halaman utama (<i>Home</i>)	47
Gambar 4.2 Halaman sejarah Kabupaten Ende	48
Gambar 4.3 Halaman Visi Misi Kabupaten Ende	49
Gambar 4.4 Halaman arti lambang Kabupaten Ende	50
Gambar 4.5 Halaman letak geografis Kabupaten Ende	50
Gambar 4.6 Halaman topografi Kabupaten Ende	51
Gambar 4.7 Halaman iklim Kabupaten Ende	51
Gambar 4.7 Halaman demografi Kabupaten Ende	52
Gambar 4.9 Halaman berita Kabupaten Ende	53
Gambar 4.10 Halaman Pemerintahan Kabupaten Ende	54
Gambar 4.11 Halaman pengumuman Kabupaten Ende	55
Gambar 4.12 Halaman PPID Kabupaten Ende	56
Gambar 4.12 Halaman Data IPKD Kabupaten Ende	56
Gambar 4.14 Halaman statistik Kabupaten Ende	57
Gambar 4.15 Halaman galeri Kabupaten Ende	58
Gambar 4.16 Empathy Map	62
Gambar 4.21 Hasil Mean Per Item Website Kabupaten Ende	69
Gambar 4.22 Grafik UEQ Scales (Mean and Variance)	70
Gambar 4.23 UEQ Scales (Mean and Variance)	70
Gambar 4.24 Grafik Kualitas Pragmatis dan Hedonis	71

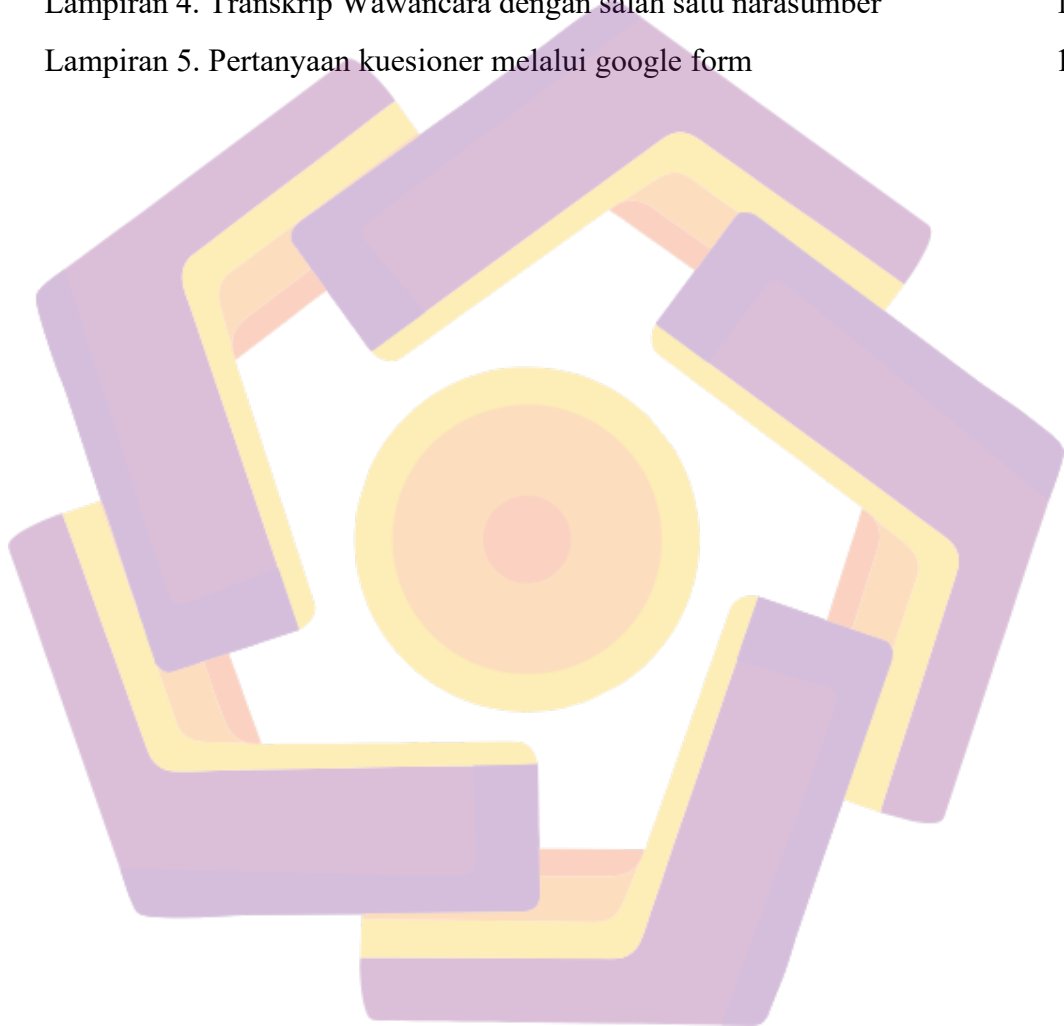
Gambar 4.25 Kualitas Pragmatis dan Hedonis	71
Gambar 4.26 Hasil Benchmark skala UEQ Kabupaten Ende	72
Gambar 4.27 Diagram Batang skala UEQ website Kabupaten Ende	72
Gambar 4.28 User Persona 1	75
Gambar 4.29 User Persona 2	76
Gambar 4.30 User Persona 3	76
Gambar 4.31 User Persona 4	77
Gambar 4.32 User Persona 5	77
Gambar 4.33 Pain Point Pengguna	78
Gambar 4.34 Affinity Diagram	80
Gambar 4.35 Pertanyaan How-Might We	81
Gambar 4.36 Solution Idea	82
Gambar 4.37 Priorization Idea	83
Gambar 4.38 Wireframe 1	85
Gambar 4.39 Wireframe 2	86
Gambar 4.40 Wireframe 3	87
Gambar 4.41 Desain Halaman Home	89
Gambar 4.42 Desain Halaman Profile	90
Gambar 4.43 Desain Halaman Berita	91
Gambar 4.44 Desain Halaman Pemerintahan	92
Gambar 4.45 Desain Halaman Transparansi Anggaran	93
Gambar 4.46 Desain Halaman wisata	94
Gambar 4.47 Desain Halaman aduan warga	96
Gambar 4.48 Desain Halaman Lainnya 1	97
Gambar 4.49 Desain Halaman Lainnya 2	97
Gambar 4.50 Desain Halaman Lainnya 3	98
Gambar 4.51 Prototype Interaktif	106
Gambar 4.52 Hasil Mean Per Item sesudah diredesain	109
Gambar 4.53 Grafik UEQ Scales sesudah diredesain	110

Gambar 4.54 UEQ Scales (Mean and Variance) sesudah	111
Gambar 4.55 Kualitas Pragmatis dan Hedonis sesudah	111
Gambar 4.56 Grafik Pragmatis dan Hedonis sesudah	112
Gambar 4.57 Hasil Benchmark skala UEQ sesudah diredesain	112
Gambar 4.58 Diagram batang skala UEQ sesudah diredesain	113



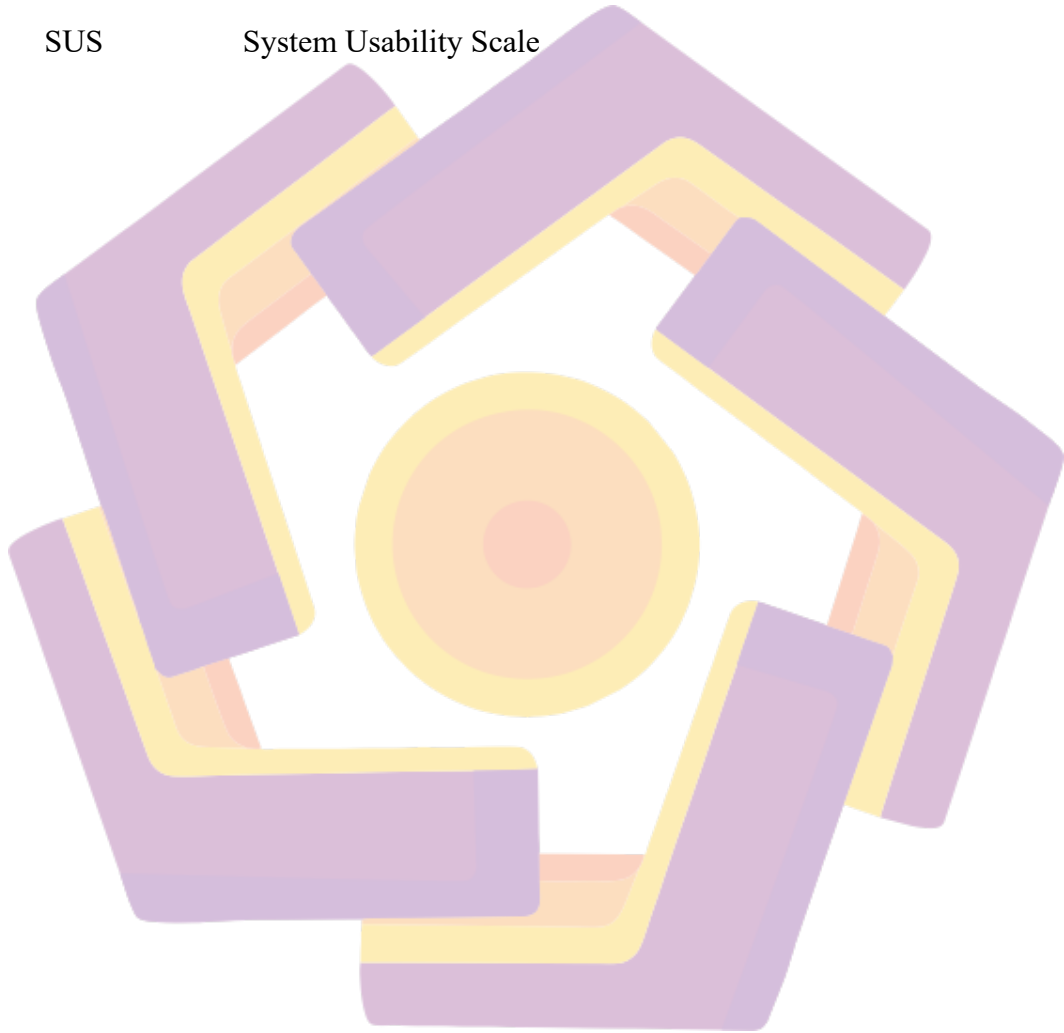
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian kepada objek penelitian	126
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari objek	127
Lampiran 3 Dokumentasi	128
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan salah satu narasumber	130
Lampiran 5. Pertanyaan kuesioner melalui google form	133



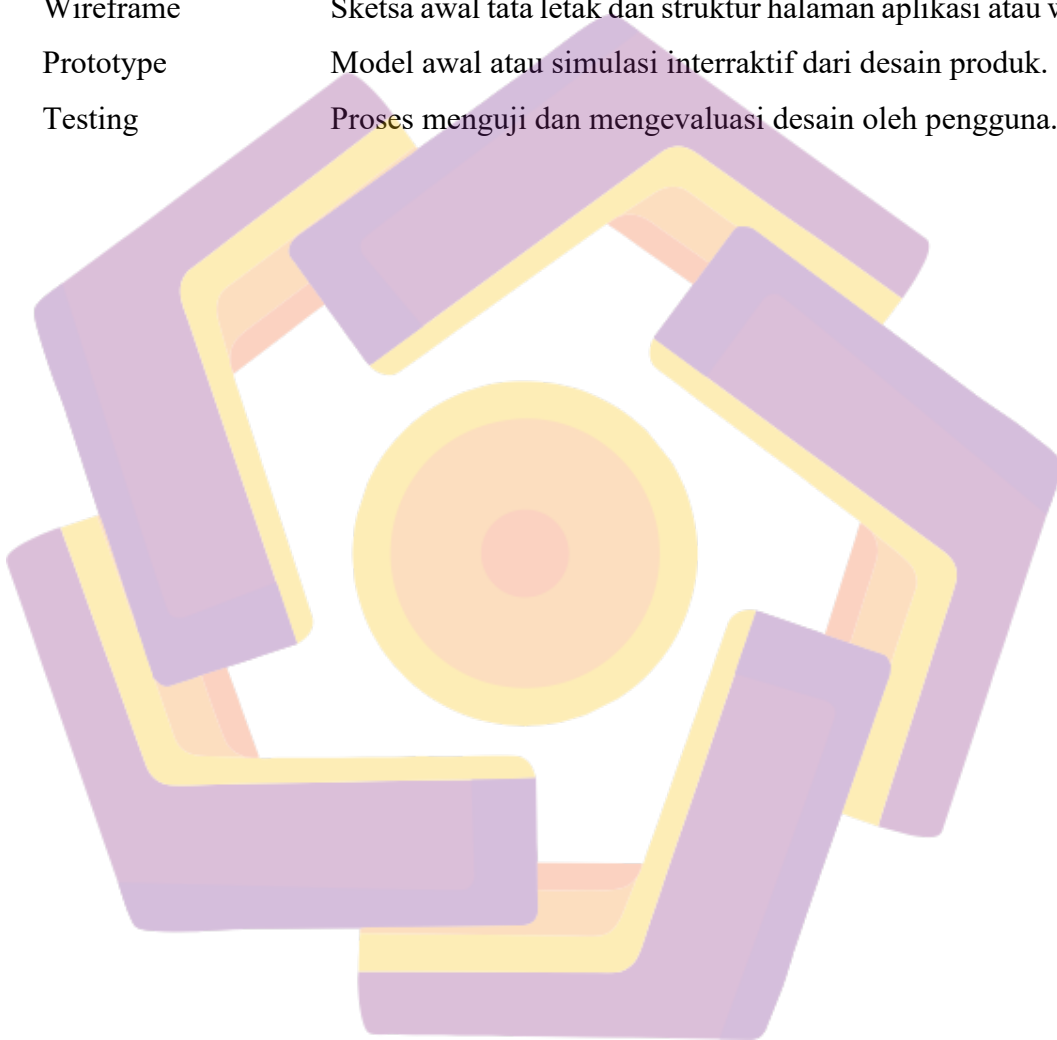
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

UEQ	User Experience Questionnaire
UI	User Interface
UX	User Experience
SUS	System Usability Scale



DAFTAR ISTILAH

User Interface	Tampilan visual dari sebuah sistem atau aplikasi.
User Experience	Pengalaman pengguna saat menggunakan suatu produk.
Desain Thinking	Pendekatan kreatif untuk menyelesaikan suatu masalah.
Wireframe	Sketsa awal tata letak dan struktur halaman aplikasi atau web
Prototype	Model awal atau simulasi interaktif dari desain produk.
Testing	Proses menguji dan mengevaluasi desain oleh pengguna.



INTISARI

Website Pemerintahan Kabupaten Ende memiliki peran penting dalam menyediakan informasi dan layanan publik secara digital. Namun, analisis awal menggunakan *SimilarWeb* menunjukkan bahwa website ini mengalami bounce rate tinggi (64,83%), rata-rata durasi kunjungan singkat (34 detik), dan jumlah halaman yang dikunjungi per sesi hanya 1,41. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan kuesioner UEQ, ditemukan beberapa faktor penyebab rendahnya keterlibatan pengguna, yaitu navigasi yang membingungkan, tampilan visual yang kurang menarik, kurangnya inovasi pada website, serta minimnya fitur interaktif yang mendukung kebutuhan pengguna.

Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian menerapkan metode Design Thinking, yang terdiri dari lima tahap: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing. Evaluasi dilakukan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) yang mengukur enam aspek utama pengalaman pengguna: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, dengan 30 responden yang berpartisipasi dalam evaluasi sebelum dan sesudah redesain.

Hasil penelitian menunjukkan peningkatan signifikan pada UI/UX setelah redesain. Sebelum redesain, skor rata-rata UEQ berada dalam kategori Bad, dengan Attractiveness (0,44), Perspicuity (0,83), Efficiency (0,64), Dependability (0,39), Stimulation (0,34), dan Novelty (0,07). Setelah redesain, skor meningkat ke kategori Good dan Excellent, dengan Attractiveness (2,05), Perspicuity (1,93), Efficiency (2,04), Dependability (1,85), Stimulation (1,92), dan Novelty (1,62). Peningkatan terbesar terjadi pada Attractiveness (+1,61) dan Stimulation (+1,58), yang menunjukkan bahwa desain baru lebih menarik dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Pemerintah Kabupaten Ende dalam mengembangkan website yang lebih modern, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: UI/UX, Desain Thinking, UEQ, Kabupaten Ende, Redesain.

ABSTRACT

The Ende District Government website plays an important role in providing digital public information and services. However, initial analysis using SimilarWeb shows that this website experiences a high bounce rate (64.83%), a short average visit duration (34 seconds), and the number of pages visited per session is only 1.41. Based on the results of observations, interviews, and UEQ questionnaires, several factors were found to cause low user engagement, namely confusing navigation, unattractive visual appearance, lack of innovation on the website, and lack of interactive features that support user needs.

To solve this problem, the research applied the Design Thinking method, which consists of five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Testing. Evaluation was conducted using the User Experience Questionnaire (UEQ) which measures six key aspects of user experience: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. Data was collected through observation, interviews, and questionnaires, with 30 respondents participating in the evaluation before and after the redesign.

The results showed a significant improvement in UI/UX after the redesign. Before the redesign, the average UEQ score was in the Bad category, with Attractiveness (0.44), Perspicuity (0.83), Efficiency (0.64), Dependability (0.39), Stimulation (0.34), and Novelty (0.07). After the redesign, the scores increased to the Good and Excellent categories, with Attractiveness (2.05), Perspicuity (1.93), Efficiency (2.04), Dependability (1.85), Stimulation (1.92), and Novelty (1.62). The biggest improvements occurred in Attractiveness (+1.61) and Stimulation (+1.58), indicating that the new design is more attractive and provides a better user experience. This research can be a reference for the Ende Regency Government in developing a website that is more modern, responsive, and in accordance with user needs.

Keywords: *UI/UX, Design Thinking, UEQ, Ende Regency, Redesign.*