

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA (*USER EXPERIENCE*) APLIKASI JAKI MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

ILHAM RAJENDRA SIDHARTA
NPP. 31.0334

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Fakultas Manajemen Pemerintahan
email : ilhamrajendra@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd

ABSTRACT

Problem Statement / Background (GAP): *In the ever-growing digital era, software applications have become an integral part of everyday life, both in the context of business and personal use. Technological advancements necessitate governmental adaptation, prompting the DKI Jakarta Provincial Government to introduce the JAKI application. Managed by the Jakarta Smart City Management Unit under the DKI Jakarta Provincial Communication, Information, and Statistics Service, JAKI aims to enhance public service quality in Jakarta. Objective: This descriptive quantitative research aims to analyze user experience within the JAKI application using a User Experience Questionnaire (UEQ). Method: The study employs a descriptive statistical approach to analyze data collected through the UEQ. Microsoft Excel was used for data analysis. Results / Findings: Analysis of the UEQ revealed favorable scores across all six scales: attractiveness (1.27), perspicuity (1.35), dependability (1.20), efficiency (1.25), stimulation (1.18), and novelty (1.05). The calculated average scale values exceed standard UEQ benchmarks. Conclusion: Efficient and effective use of applications, as demonstrated by the JAKI application's positive user experience, significantly impacts user productivity, comfort, and satisfaction in public services. These findings underscore the importance of user experience in application design and implementation for enhancing public service delivery.*

Keywords: *Digital era, Public Service, JAKI application, User Experience Questionnaire (UEQ)*

ABSTRAK

Latar Belakang (GAP): Pada era digital yang terus berkembang, aplikasi perangkat lunak sudah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks bisnis maupun kehidupan pribadi. Perkembangan teknologi yang terjadi menuntut pemerintah untuk memperbaiki sistem pemerintahannya dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi JAKI dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta. **Tujuan:** Penelitian kuantitatif deskriptif ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna dalam aplikasi JAKI menggunakan kuisisioner pengalaman pengguna (UEQ). **Metode:** Studi ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk menganalisis data yang dikumpulkan melalui UEQ. Analisis data dilakukan menggunakan Microsoft Excel. **Hasil/Temuan:** Hasil analisis UEQ

menunjukkan nilai yang baik pada keenam skala: attractiveness (1,27), perspicuity (1,35), dependability (1,20), efficiency (1,25), stimulation (1,18), dan novelty (1,05). Nilai rata-rata skala yang dihitung melebihi standar UEQ. **Kesimpulan:** Penggunaan aplikasi JAKI yang efisien dan efektif memiliki dampak signifikan pada produktivitas, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam pelayanan publik. Temuan ini menegaskan pentingnya desain dan implementasi aplikasi yang memperhatikan pengalaman pengguna untuk meningkatkan pengiriman layanan publik.

Kata Kunci: Era Digital, Pelayanan Publik, Aplikasi JAKI, *User Experience Questionnaire (UEQ)*

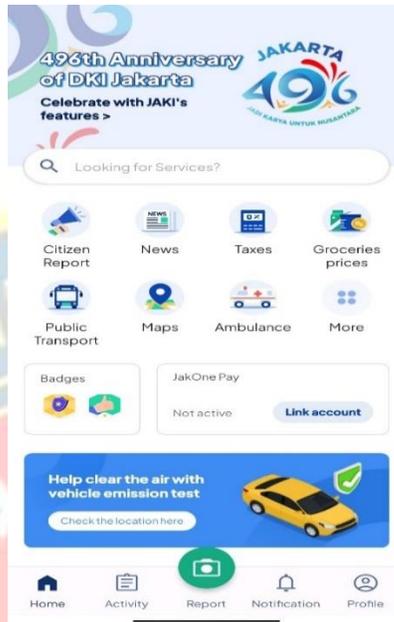
I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pemerintah adalah salah satu aspek yang paling penting dalam menjaga stabilitas, kesejahteraan, dan keberlanjutan suatu negara. Baik-buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan mempengaruhi kepuasan dan tingkat partisipasi warga dalam urusan kemasyarakatan serta citra dan kredibilitas pemerintah itu sendiri. Dengan peran penting yang dimiliki pemerintah dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien untuk masyarakat, masih terdapat begitu banyak tantangan dalam pelayanan pemerintahan (Herawan et al., 2023).

Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan cepat merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi pemerintah saat ini. Dalam era digitalisasi dan informasi sekarang, masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Karena itu pelayanan pemerintah harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini (Marsidi et al., 2022).

JAKI merupakan suatu aplikasi berbasis teknologi yang menjadi perwujudan dari konsep *Smart city* yang diusung pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi yang dapat diakses melalui android maupun IOS (*Iphone Operating System*) ini sendiri ditujukan sebagai sebuah super-apps yang berisikan segala jenis informasi dan pelayanan publik di provinsi DKI Jakarta. JAKI juga diproyeksikan Menjadi *One-stop services* untuk warga yang tinggal ataupun beraktivitas di Jakarta. Aplikasi ini dikelola oleh dinas komunikasi, informatika, dan statistik provinsi DKI Jakarta melalui badan layanan umum daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* (Nawir & Krisnanto, 2021).



Sumber: Aplikasi JAKI

Dengan aplikasi ini pemerintah provinsi DKI Jakarta telah berhasil mengintegrasikan 14 instansi pemerintahan daerah dengan lebih dari 60 layanan yang telah terintegrasi. Melalui aplikasi ini juga pemerintah provinsi DKI Jakarta dapat menerima 50 ribu laporan dalam sehari. Aplikasi ini pun sudah diunduh oleh lebih dari 5 juta warga Jakarta dengan ulasan yang baik di *google playstore* ataupun *apple store* dengan 4 nilai utama.

1. Layanan satu pintu, akses berbagai layanan dalam satu genggaman.
2. Integrasi, mengoptimalkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
3. Inovasi, mengoptimalkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
4. Berorientasi masyarakat, mempermudah kegiatan dan aktivitas sehari-hari.

Salah satu fitur unggulan dalam aplikasi JAKI adalah JakLapor, yang memungkinkan pengguna untuk menyampaikan berbagai keluhan mengenai pelayanan publik atau masalah-masalah di Jakarta. JakLapor menggunakan teknologi berbasis lokasi (*geo-tagging*) dan memungkinkan masyarakat melaporkan permasalahan yang mereka hadapi dengan menyertakan foto atau video sebagai bukti. Laporan-laporan dari masyarakat akan diurutkan berdasarkan kategori masalah seperti kondisi jalan, masalah sampah, parkir liar, banjir, dan sebagainya.



Hasil Survei Evaluasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2022

Hasil dari survei evaluasi layanan pengaduan masyarakat di DKI Jakarta tahun 2021 menunjukkan bahwa JakLapor merupakan pilihan utama bagi penduduk Jakarta dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Dalam survei tersebut, JakLapor mencapai tingkat penggunaan sebesar 51,47%, dengan rata-rata 8.000 laporan yang masuk setiap bulannya. Data ini menunjukkan bahwa JakLapor memberikan kemudahan bagi masyarakat Jakarta dalam menyuarkan masalah yang mereka alami di kota tersebut. Keberadaan platform pengaduan JakLapor membantu memfasilitasi aspirasi masyarakat dan memberikan solusi untuk permasalahan yang mereka hadapi di Jakarta (Ratnasari & Hendriyani, 2019).

Namun dengan semua kemudahan yang telah disediakan masih ditemukan warga DKI Jakarta yang lebih memilih melakukan pengaduan secara langsung dibanding dengan melalui aplikasi JAKI dengan fitur JakLapor. Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta Andriansyah menyebutkan warga lebih suka menggunakan fasilitas pengaduan langsung daripada melalui aplikasi Jaki.

Sedangkan pada era digital yang terus berkembang, aplikasi perangkat lunak sudah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks bisnis maupun kehidupan pribadi. Penggunaan aplikasi yang efisien dan efektif memiliki dampak yang signifikan pada produktivitas, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Namun, meskipun banyak aplikasi yang tersedia, tidak semua aplikasi diterima dengan baik oleh pengguna. Munculnya aplikasi yang tidak berhasil diadopsi oleh pengguna seringkali menjadi tantangan serius bagi pengembang dan pemilik aplikasi.

Pentingnya pengalaman pengguna terhadap aplikasi mendorong peneliti untuk meneliti pengalaman pengguna pada aplikasi ini menggunakan *user experience questionnaire*. *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah alat penilaian yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap suatu produk atau layanan. UEQ dirancang untuk menggali persepsi, emosi, dan preferensi pengguna terkait dengan antarmuka pengguna, kegunaan, kepuasan, dan aspek-aspek lain dari interaksi mereka dengan produk atau layanan tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pelayanan publik merupakan tulang punggung setiap negara dalam memastikan kesejahteraan dan kepuasan masyarakatnya. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepercayaan dan stabilitas sosial, tetapi juga merupakan cerminan dari komitmen pemerintah dalam melayani kepentingan publik secara efektif. Namun, di tengah-tengah kemajuan teknologi dan harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih responsif, masih terdapat banyak tantangan yang harus diatasi oleh pemerintah, termasuk dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Era digital telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi berbasis digital menjadi kunci dalam membangun pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Namun, meskipun banyak aplikasi telah diperkenalkan untuk memfasilitasi pelayanan publik, tidak semua aplikasi berhasil mencapai adopsi yang luas oleh masyarakat. Tantangan terbesar terletak pada bagaimana mendorong penggunaan aplikasi tersebut secara menyeluruh dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi.

Salah satu contoh inovasi dalam pelayanan publik adalah aplikasi JAKI di Jakarta. Aplikasi ini dirancang untuk menyediakan akses yang mudah dan cepat terhadap berbagai layanan publik melalui satu platform digital. Meskipun telah mencatat keberhasilan dalam jumlah pengunduhan dan penggunaan, aplikasi ini masih menghadapi tantangan dalam memaksimalkan partisipasi masyarakat dan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat merasakan manfaat dari teknologi ini.

Pengalaman pengguna (user experience) menjadi faktor krusial dalam kesuksesan adopsi aplikasi pelayanan publik. Studi tentang pengalaman pengguna pada aplikasi JAKI menunjukkan bahwa meskipun telah ada respons positif dari pengguna, masih ditemukan beberapa hambatan dalam memaksimalkan efisiensi dan kepuasan dalam penggunaan sehari-hari. Hal ini menyoroti pentingnya terus melakukan penelitian dan pengembangan untuk memahami lebih dalam preferensi dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini.

1.3 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus pada analisis pengalaman pengguna pada aplikasi berbeda terkait dengan penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu terkait dengan tema penelitian ini:

1. Penelitian oleh (Haerani & Rahmatulloh, 2021) mengenai aplikasi PeduliLindungi menyoroti pentingnya pengalaman pengguna dalam mengintegrasikan aplikasi untuk melacak dan mengelola hasil tes COVID-19 di Indonesia. Meskipun aplikasi ini telah banyak diintegrasikan di tempat umum, penelitian menemukan tingkat penerimaan yang rendah dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keberadaan aplikasi dapat mendukung proses bisnis di berbagai sektor, evaluasi mendalam terhadap pengalaman pengguna perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitasnya.
2. Armeilia R., Haerul J., dan Rozikin C. (2024) mempelajari aplikasi Sampurasun, sebuah aplikasi tour guide wisata dari Kabupaten Purwakarta, dengan fokus pada analisis user interface dan user experience menggunakan metode Design Thinking. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan pendekatan ini, pengalaman pengguna pada aplikasi Sampurasun mengalami peningkatan signifikan, terutama dalam aspek daya tarik, kejelasan, dan efisiensi, yang berdampak positif pada integrasi aplikasi dalam mendukung sektor pariwisata setempat (Armeilia et al., 2024).
3. Maulidina P. R., Muslimah A-Z. H., dan Rokhmawati R. I. (2019) menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi Qlue, sebuah aplikasi smart city yang memfasilitasi pengaduan masyarakat kepada pemerintah kota. Penelitian ini menggunakan pemetaan user journey untuk mengidentifikasi masalah dalam antarmuka aplikasi yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa fitur-fitur seperti forum publik dan navigasi halaman detail keluhan memerlukan perbaikan signifikan untuk meningkatkan penggunaan dan penerimaan aplikasi oleh masyarakat (Maulidina et al., 2019).
4. Syaifullah D. H., Puspasari M. A., dan Hanifah A. (2017) melakukan analisis user experience terhadap aplikasi mobile Jakarta Smart City dengan berbagai metrik evaluasi kinerja dan persepsi pengguna. Penelitian ini menyoroti bahwa meskipun tujuan aplikasi untuk

meningkatkan akses informasi layanan publik di Jakarta, usability aplikasi ini masih perlu ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan desain tampilan atau UI diberikan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi oleh masyarakat (Syarifullah et al., 2017).

5. Darma S., Maita I., dan Muttakin F. (2023) menggunakan Metode Webqual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas layanan website pemerintah Kabupaten Asahan. Studi ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti usability, kualitas informasi, interaksi layanan, dan kepercayaan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan website mereka untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik (Darma Sebayang et al., 2023).
6. Pratama M. B., Carudin C., dan Yusup D. (2023) melakukan perancangan ulang user interface aplikasi MPP Kota Bogor menggunakan metode Design Thinking. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi metode ini berhasil meningkatkan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna secara signifikan. Hasil positif dari penelitian ini memberikan panduan bagi pengembangan aplikasi layanan publik di berbagai daerah untuk meningkatkan interaksi dan kepuasan pengguna (Bukhori Pratama & Yusup, 2023).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi JAKI, yang merupakan aplikasi berbasis layanan kesehatan masyarakat. Dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ), penelitian ini mampu mengidentifikasi aspek-aspek krusial dalam pengalaman pengguna seperti daya tarik, kejelasan, dan efisiensi aplikasi. Hasil analisis memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pengguna merasakan interaksi mereka dengan aplikasi ini, serta menunjukkan area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan.

Dalam konteks kebaruan ilmiah, penelitian ini merumuskan metode pengukuran pengalaman pengguna yang spesifik terhadap aplikasi JAKI. Dengan fokus pada enam skala UEQ, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin dihadapi pengguna, tetapi juga memberikan landasan empiris untuk merancang solusi yang tepat guna meningkatkan user experience secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam konteks aplikasi kesehatan masyarakat di Indonesia, khususnya dalam memahami bagaimana teknologi informasi dapat lebih baik melayani kebutuhan publik. Dengan memfokuskan analisis pada dimensi kebaruan ilmiah, penelitian ini menawarkan pendekatan metodologis yang dapat diterapkan dalam penelitian-penelitian sejenis di masa depan, untuk memperkaya pemahaman tentang interaksi teknologi dan pengguna dalam konteks kesehatan masyarakat.

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini juga tercermin dalam implementasi konkrit dari temuan-temuan empiris menjadi rekomendasi desain yang konstruktif. Dengan memanfaatkan hasil analisis UEQ, penelitian ini memberikan panduan praktis bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan desain user interface dan user experience aplikasi JAKI. Ini tidak hanya berpotensi meningkatkan

adopsi aplikasi di kalangan pengguna, tetapi juga dapat berdampak positif pada efisiensi layanan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penilaian pengguna terhadap user experience aplikasi JAKI menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana pengguna mengevaluasi berbagai aspek interaksi mereka dengan aplikasi ini, termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, serta faktor-faktor lain yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi JAKI dari perspektif pengguna, serta memberikan dasar untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya dalam desain dan implementasi aplikasi tersebut.

II. METODE

Penelitian ini dimulai dengan pembuatan desain atau rancangan penelitian. Desain penelitian ini berfungsi sebagai panduan, prosedur, dan teknik yang menjadi dasar serta pedoman dalam menjalankan penelitian. Penelitian ini dikembangkan untuk menganalisa *user experience* layanan JakLapor pada aplikasi JAKI (Sugiyono, 2006).

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016: 7), metode penelitian kuantitatif bersandar pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menyelidiki sampel dan populasi penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, data disajikan dalam bentuk angka-angka sebagai hasil dari penelitian tersebut (Machali, 2021). Di sisi lain, metode penelitian deskriptif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan status kelompok manusia, objek, kondisi, pemikiran, atau peristiwa saat ini. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi yang sistematis, faktual, dan akurat terkait fenomena yang sedang diamati (Adi Kusumastuti et al., 2020). Dalam konteks penelitian deskriptif kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan variabel sesuai keadaan yang sebenarnya dengan dukungan data berupa angka. Dalam penelitian ini digunakan *User Experience questionnaire* untuk mengumpulkan data empiris mengenai Aplikasi JAKI (Sugiyono, 2016).

Hasil pada penelitian ini akan dinyatakan dalam bentuk data numerik yang diperoleh dari kuisioner yang memuat tanggapan responden. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan merupakan informasi langsung dari sumbernya, yaitu responden, dan tidak melalui perantara atau biasa disebut data primer (Dr.Sudaryono, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Demografi Responden

Pada penelitian ini penyebaran kuesioner memperoleh sebanyak 113 responden. Berdasarkan jawaban yang dikumpulkan, karakteristik para responden dapat dikelompokkan berdasarkan lama

penggunaan aplikasi JAKI, intensitas penggunaan aplikasi JAKI, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan domisili. Berikut adalah hasil analisis data responden:

1. Lama penggunaan



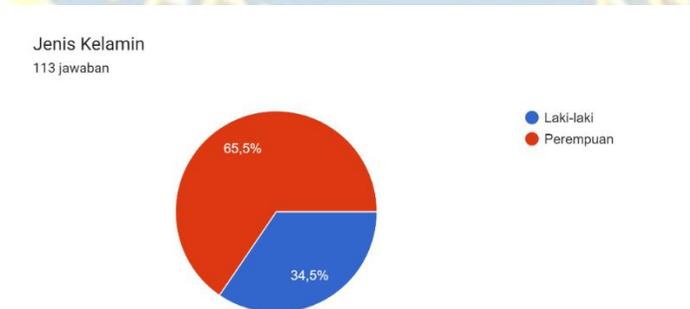
Berdasarkan diagram pada gambar di atas dapat diketahui bahwa dari 113 responden, mayoritas responden telah menggunakan aplikasi JAKI selama 1-3 tahun yaitu sebanyak 65 responden atau sebesar 57,5% dari jumlah responden. Sedangkan responden yang telah menggunakan aplikasi JAKI selama kurang dari 1 tahun berjumlah 29 responden atau sebesar 25,7%. Yang menggunakan aplikasi JAKI lebih dari 3 tahun berjumlah 19 responden atau sebesar 16,8%.

2. Intensitas Penggunaan



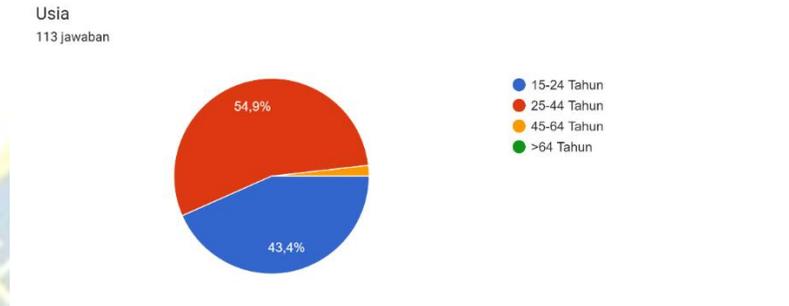
Berdasarkan diagram pada gambar di atas dapat diketahui bahwa dari 113 responden, mayoritas responden sering menggunakan aplikasi JAKI yaitu sebanyak 51 responden atau sebesar 45,1%, sedangkan responden yang kadang-kadang menggunakan aplikasi JAKI berjumlah 36 responden atau sebesar 31,9%, yang jarang menggunakan aplikasi JAKI sebanyak 14 orang atau sebesar 12,4%, dan yang sangat sering menggunakan aplikasi JAKI sebanyak 12 orang atau sebesar 10,6%.

3. Jenis Kelamin



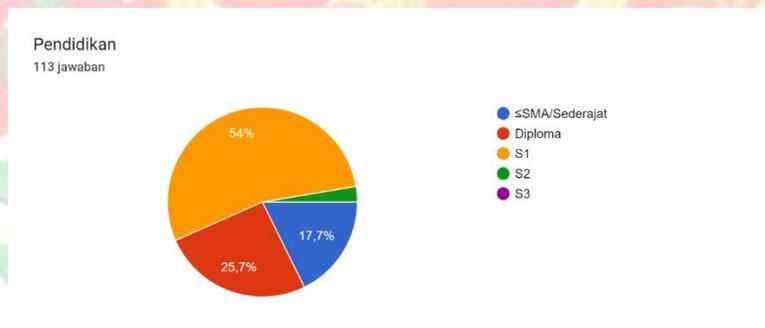
Berdasarkan diagram pada gambar 4.4 dapat diketahui bahwa dari 113 responden, mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 74 responden atau sebesar 65,5%, sedangkan laki-laki berjumlah 39 responden atau sebesar laki-laki berjumlah 39 responden atau sebesar 34,5%.

4. Usia



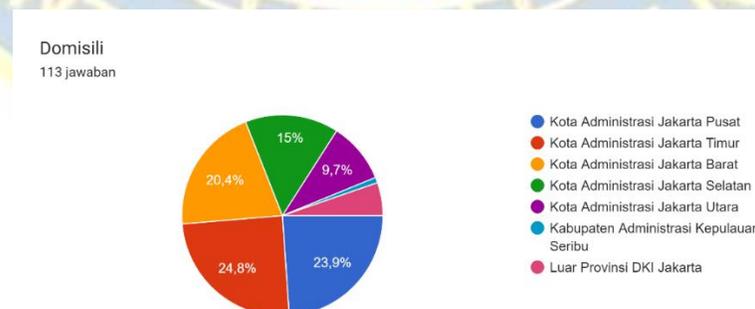
Berdasarkan diagram pada Gambar 4.5 dapat diketahui bahwa dari 113 responden, mayoritas responden berusia 25-44 tahun berjumlah sebanyak 62 responden atau sebesar 54,9%, sedangkan responden yang berusia 15-24 tahun berjumlah 49 responden atau sebesar 43,4%, dan responden yang berusia 45-64 tahun berjumlah 2 responden atau sebesar 1,8%.

5. Pendidikan Terakhir



Berdasarkan diagram pada gambar 4.6 dapat diketahui bahwa dari 113 responden, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir lulusan S1 sebanyak 61 responden atau sebesar 54%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 29 responden atau sebesar 25,7%, pendidikan terakhir sama dengan atau dibawah SMA sederajat sebanyak 20 responden atau sebesar 17,7%, dan lulusan S2 sebanyak 3 reponden atau sebesar 2,7%.

6. Domisili



Berdasarkan diagram pada gambar 4.7 dapat diketahui bahwa dari 113 responden, 28 responden atau sebesar 24,8% berdomisili di Jakarta Timur, sedangkan responden yang berdomisili di Jakarta Pusat sebanyak 27 responden atau sebesar 23,9%, 23 responden atau sebesar 20,4% berdomisili di Jakarta Barat, 17 responden atau sebesar 15% berdomisili di Jakarta Selatan, 11 responden atau sebesar 9,7% berdomisili di Jakarta Utara, 6 responden atau sebesar 5,3% berdomisili di luar Jakarta, dan 1 responden atau sebesar 0,9% berdomisili di Kepulauan Seribu.

3.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menggunakan nilai rata-rata (*mean*) untuk setiap indikator variabel atau pertanyaan dalam kuesioner. Makna dari nilai rata-rata diinterpretasikan berdasarkan pada indeks nilai yang tercantum dalam tabel berikut.

Hasil dari kuesioner menunjukkan data tentang rata-rata respon dari para responden terhadap setiap variabel penelitian yang dianalisis. Tujuan analisis ini adalah untuk memahami nilai tengah dari jawaban yang diberikan oleh responden terhadap setiap variabel. Berikut hasil kuesioner pada setiap variabel penelitian yang dianalisis.

Variabel *attractiveness* adalah variabel pengukuran *user experience* yang menilai impresi atau kesan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi JAKI, yakni apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai aplikasi JAKI.

Daya Tarik (Attractiveness)

Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Menyusahkan	Menyenangkan	2	Positif
Baik	Buruk	0,4	Netral
Tidak Disukai	Menggembirakan	2,2	Positif
Tidak Nyaman	Nyaman	2,1	Positif
Atraktif	Tidak Atraktif	0,5	Netral
Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	0,4	Netral
Daya Tarik (Attractiveness)		1,27	Positif

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas, variabel daya tarik (*attractiveness*) mendapatkan rata-rata nilai evaluasi positif, meskipun terdapat beberapa indikator yang mendapat nilai evaluasi netral.

Variabel Kejelasan (Perspecuity)

Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Tidak dapat Dipahami	Dapat Dipahami	2,2	Positif
Mudah Dipelajari	Sulit Dipelajari	0,6	Netral
Rumit	Sederhana	2,2	Positif
Jelas	Membingungkan	0,4	Netral
Kejelasan (Perspecuity)		1,35	Positif

Variabel kejelasan (*Perspecuity*) adalah variabel pengukuran *user experience* yang menilai kemungkinan pengguna untuk dapat memahami penggunaan produk dengan mudah, atau apakah pengguna dapat mempelajari aplikasi JAKI atau dapat terbiasa menggunakan aplikasi JAKI dengan

mudah. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel variabel kejelasan (*Perspecuity*) mendapatkan nilai rata-rata evaluasi positif, meskipun pada beberapa indikatornya terdapat nilai evaluasi netral.

Variabel Efisiensi (Efficiency)

Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Cepat	Lambat	0,4	Netral
Tidak Efisien	Efisien	2,1	Positif
Tidak Praktis	Praktis	2,1	Positif
Terorganisasi	Berantakan	0,4	Netral
Efisiensi (Efficiency)		1,25	Positif

Variabel efisiensi (*Efficiency*) adalah variabel pengukuran *user experience* yang menilai pada penggunaan aplikasi JAKI untuk menyelesaikan suatu tugas dengan cepat dan efisien tanpa usaha yang besar bagi penggunanya. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.14 variabel efisiensi (*Efficiency*) mendapatkan nilai evaluasi rata-rata yang positif, meskipun pada beberapa indikatornya masih terdapat nilai evaluasi yang netral.

variabel keandalan (Dependability)

Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Tidak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi	1,8	Positif
Menghalangi	Mendukung	2	Positif
Aman	Tidak Aman	0,4	Netral
Memenuhi Ekspektasi	Tidak Memenuhi Ekspektasi	0,6	Netral
Keandalan (Dependability)		1,2	Positif

Variabel keandalan (*Dependability*) adalah variabel pengukuran *user experience* yang menilai pada tingkat penguasaan yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi JAKI. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.15 variabel keandalan (*Dependability*) mendapatkan nilai evaluasi rata-rata yang positif, meskipun pada beberapa indikatornya masih terdapat beberapa nilai evaluasi yang netral.

variabel stimulasi (Stimulation)

Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	0,5	Netral
Membosankan	Mengasyikan	1,9	Positif
Tidak Menarik	Menarik	1,9	Positif
Memotivasi	Tidak Memotivasi	0,4	Netral
Stimulasi (Stimulation)		1,18	Positif

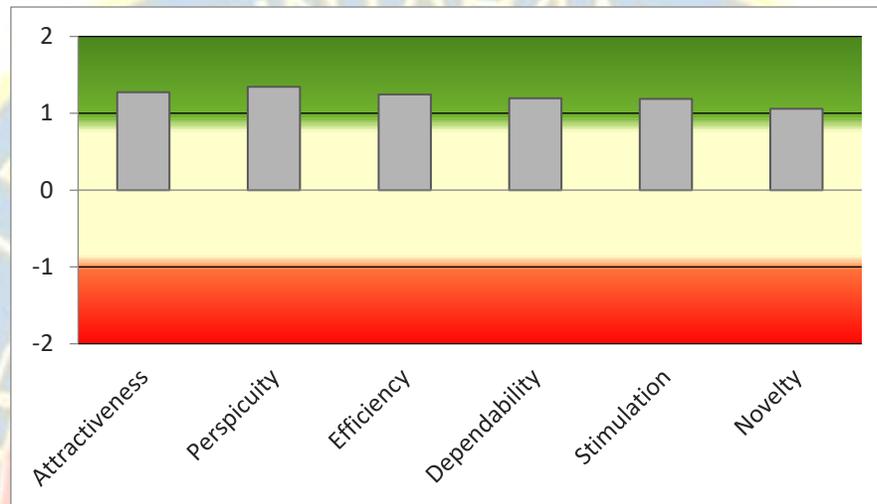
Variabel stimulasi (*Stimulation*) adalah variabel pengukuran *user experience* yang menilai tingkat motivasi pengguna dan kesenangan pengguna dalam menggunakan aplikasi JAKI. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.16 variabel stimulasi (*Stimulation*) mendapatkan nilai evaluasi rata-rata positif, meskipun pada beberapa indikatornya masih terdapat evaluasi penilaian netral.

variabel kebaruan (Novelty)

Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
Kreatif	Monoton	0,3	Netral

Berdaya Cipta	Konvensional	-0,1	Netral
Lazim	Terdepan	2	Positif
Konservatif	Inovatif	2	Positif
Kebaruan (Novelty)		1,05	Positif

Variabel kebaruan (*Novelty*) adalah variabel pengukuran *user experience* yang menilai tingkat inovasi dan kreativitas pada aplikasi JAKI sehingga dapat menarik perhatian pengguna. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan tabel 4.17 variabel kebaruan (*novelty*) mendapatkan nilai evaluasi positif, meskipun masih terdapat beberapa indikator dengan hasil evaluasi penilaian netral.



Nilai skala UEQ aplikasi JAKI

Gambar 4.8 memperlihatkan hasil nilai evaluasi rata-rata setiap variabel pengukuran *user experience* dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi JAKI yang didapatkan dari 113 responden yang mengisi kuesioner. Seluruh variabel pada pengukuran *user experience* pada aplikasi JAKI ini berhasil mendapatkan nilai rata-rata di atas 0.8 atau berada pada tingkatan nilai evaluasi yang positif ditandai dengan area berwarna hijau. Meskipun pada beberapa indikatornya masih terdapat penilaian evaluasi yang netral yang ditandai dengan area berwarna kuning, dan area berwarna merah menandakan nilai evaluasi yang negatif.

Setelah didapatkan nilai rata-rata (*mean*) masing-masing variabel, selanjutnya peneliti melakukan perbandingan nilai rata-rata setiap variabel dengan kumpulan data *benchmark* yang terdapat pada *User Experience Questionnaire*. Perbandingan nilai rata-rata setiap variabel yang didapatkan dengan data *benchmark* untuk melihat kualitas relatif *user experience* aplikasi JAKI jika dibandingkan dengan *user experience* aplikasi lain seperti gojek dan halodoc. Berikut adalah hasil proses *benchmark user experience* aplikasi JAKI menggunakan *UEQ Data Analysis Tool*.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi JAKI mendapatkan evaluasi yang positif dari pengguna untuk sebagian besar variabel *User Experience Questionnaire* (UEQ). Variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan semuanya menunjukkan nilai evaluasi positif, meskipun beberapa item mendapatkan penilaian netral. Misalnya, item-item seperti "menyenangkan," "dapat dipahami," dan "efisien" mendapatkan nilai evaluasi yang positif,

sementara item-item seperti "baik," "mudah dipelajari," dan "cepat" cenderung mendapatkan nilai evaluasi netral. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JAKI umumnya diterima dengan baik, ada area tertentu yang masih memerlukan perbaikan.

Penelitian oleh Haerani E. dan Rahmatulloh A. (2021) tentang aplikasi PeduliLindungi menemukan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi tersebut rendah meskipun memiliki peran penting dalam mengelola hasil tes COVID-19. Ini sejalan dengan temuan pada aplikasi JAKI di mana penilaian netral pada beberapa item menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Kedua penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi mendalam terhadap user experience untuk memastikan efektivitas aplikasi dalam penggunaannya sehari-hari.

Armeilia R., Haerul J., dan Rozikin C. (2024) meneliti aplikasi Sampurasun dan menemukan bahwa pendekatan Design Thinking dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan, terutama dalam aspek daya tarik, kejelasan, dan efisiensi. Hal ini sejalan dengan temuan pada aplikasi JAKI yang juga menunjukkan evaluasi positif pada variabel-variabel tersebut. Namun, aplikasi JAKI masih memiliki beberapa item yang dinilai netral, menunjukkan bahwa penerapan metode seperti Design Thinking mungkin dapat lebih meningkatkan aspek-aspek ini.

Penelitian lain oleh Maulidina P. R., Muslimah A-Z. H., dan Rokhmawati R. I. (2019) mengenai aplikasi Qlue menunjukkan bahwa fitur-fitur tertentu dalam aplikasi membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Ini mirip dengan temuan pada aplikasi JAKI di mana beberapa item mendapatkan penilaian netral, menunjukkan kebutuhan untuk perbaikan lebih lanjut. Kesamaan dalam temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna adalah faktor kunci yang memerlukan perhatian khusus dalam pengembangan aplikasi layanan publik untuk memastikan penerimaan dan penggunaan yang efektif oleh masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Menarik

Penelitian ini menemukan beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi JAKI. Salah satu temuan menarik adalah adanya evaluasi netral pada beberapa item dalam variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Misalnya, item "baik/buruk" dan "ramah pengguna/tidak ramah pengguna" mendapatkan penilaian netral, menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini secara keseluruhan diterima dengan baik, masih ada aspek-aspek tertentu yang belum sepenuhnya memuaskan pengguna. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh desain antarmuka yang kurang intuitif atau fitur-fitur yang tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna sehari-hari. Faktor-faktor ini menunjukkan pentingnya perbaikan dalam desain dan fungsionalitas aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun beberapa item dalam variabel kejelasan, efisiensi, dan ketepatan mendapatkan nilai evaluasi positif, masih terdapat item-item seperti "mudah dipelajari/sulit dipelajari" dan "cepat/lambat" yang mendapatkan penilaian netral. Ini menunjukkan bahwa ada tantangan dalam hal aksesibilitas dan kecepatan penggunaan aplikasi yang perlu diperhatikan. Faktor-faktor penghambat ini mungkin berkaitan dengan kompleksitas navigasi atau kinerja aplikasi yang belum optimal. Oleh karena itu, rekomendasi untuk meningkatkan

pengalaman pengguna termasuk penyederhanaan antarmuka pengguna, peningkatan kecepatan aplikasi, serta penambahan panduan atau tutorial yang jelas untuk membantu pengguna memahami dan memanfaatkan aplikasi dengan lebih efektif.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan pada BAB IV, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini berhasil menganalisis *user experience* aplikasi JAKI pada masing-masing variabel *User Experience Questionnaire*. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 113 responden menggunakan analisis data statistik deskriptif pada masing-masing variabel yang mengukur *User Experience* dengan UEQ dapat diketahui aplikasi JAKI mendapatkan nilai evaluasi positif pada seluruh variabel yang ada pada *User Experience Questionnaire*.

Berdasarkan hasil *benchmark* nilai yang didapatkan pada masing-masing variabel *User Experience Questionnaire data analysis tools* diketahui bahwa seluruh variabel mendapatkan nilai diatas rata-rata. variabel daya tarik dengan nilai rata-rata evaluasi (1,27), variabel kejelasan dengan nilai rata-rata evaluasi (1,35), variabel efisiensi dengan nilai rata-rata evaluasi (1,25), variabel ketepatan dengan nilai rata-rata evaluasi (1,20), variabel stimulasi dengan nilai rata-rata evaluasi (1,18), variabel kebaruan dengan nilai rata-rata evaluasi (1,05).

Berdasarkan hasil pembahasan dan *benchmark* pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi JAKI sudah memiliki penilaian pengalaman pengguna yang baik. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan juga bahwa penyebab kurang berminatnya masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini bukan dikarenakan pengalaman pengguna yang kurang baik. Seperti yang sudah diungkapkan Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta Andriansyah warga lebih suka menggunakan fasilitas pengaduan langsung daripada melalui aplikasi JAKI karena mereka dapat berinteraksi langsung terkait pelayanan publik.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan sampel yang digunakan, yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh pengguna aplikasi JAKI di berbagai wilayah Jakarta. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan metode kuantitatif dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, tanpa melibatkan metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau *focus group discussion* (FGD) yang dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai alasan di balik penilaian netral atau negatif pada beberapa item. Keterbatasan lainnya adalah tidak adanya analisis komparatif dengan aplikasi serupa di kota-kota lain, yang bisa memberikan perspektif lebih luas tentang performa JAKI dalam konteks aplikasi smart city. Hal ini mengindikasikan perlunya penelitian lanjutan dengan metodologi yang lebih beragam dan sampel yang lebih luas untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna aplikasi JAKI.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Arah masa depan penelitian ini dapat difokuskan pada pengembangan metode evaluasi yang lebih komprehensif dengan melibatkan pendekatan kualitatif

seperti wawancara mendalam dan focus group discussion (FGD) untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendetail tentang pengalaman pengguna aplikasi JAKI. Selain itu, penelitian selanjutnya bisa memperluas cakupan sampel dengan melibatkan pengguna dari berbagai demografi dan wilayah di Jakarta untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif. Penelitian juga dapat melakukan analisis komparatif dengan aplikasi smart city lain di berbagai kota besar, baik di Indonesia maupun internasional, untuk menilai kekuatan dan kelemahan JAKI dalam konteks yang lebih luas. Terakhir, mengembangkan intervensi berbasis temuan penelitian ini guna meningkatkan aspek-aspek pengalaman pengguna yang masih mendapatkan penilaian netral atau negatif, akan menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas dan penerimaan aplikasi JAKI di masa mendatang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk terlibat dalam penelitian ini. Penulis ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan wawasan selama proses penelitian. Tanpa kerjasama dan kontribusi dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terwujud dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan dan penataan tenaga kerja di masa mendatang. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan. Semoga kita dapat terus berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, & Taofan Ali Achmadi. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. *Informasi Dan Statistik*.
- Armeilia, R., Haerul Jaman, J., & Rozikin, C. (2024). PENERAPAN DESIGN THINKING DALAM MENGANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI SAMPURASUN. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(4). <https://doi.org/10.36040/jati.v7i4.7209>
- Bukhori Pratama, M., & Yusup, D. (2023). Analisis dan Perancangan Ulang User Interface Aplikasi MPP Kota Bogor Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2).
- Darma Sebayang, S., Maita, I., & Muttakin, F. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6).
- Dr.Sudaryono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Methode. Depok: PT RajaGrafindo Persada,.
- Haerani, E., & Rahmatulloh, A. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 7(2). <https://doi.org/10.33372/stn.v7i1.762>
- Herawan, A. R., Rokhmawati, R. I., & Akbar, M. A. (2023). Analisis dan Perancangan Ulang Desain UI & UX pada Aplikasi iPusnas dengan Penerapan Elemen Gamifikasi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(6).

- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*.
- Marsidi, M., Ginting, H., & Supawanhar, S. (2022). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-filling Dengan Pendekatan Metode UTAUT. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2.2650>
- Maulidina, P. R., Muslimah Az-Zahra, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Perangkat Bergerak Qlue dengan Pemetaan User Journey. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6).
- Nawir, F., & Krisnanto, B. (2021). Usability Testing Platform Penjualan Sayur Online Di Kota Makassar Di Masa Covid 19. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1).
- Ratnasari, D., & Hendriyani, H. (2019). What Makes People Use Digital Library?: A Study of iJakarta Users. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 7(3). <https://doi.org/10.7454/jki.v7i3.9698>
- Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Koleksi Buku UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang*.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. *Bandung: Alfabeta*.
- Syaifullah, D. H., Puspasari, M. A., & Hanifah, A. (2017). Analisis User Experience pada Penggunaan Aplikasi Mobile Jakarta Smart City. *Prosiding SNTI Dan SATELIT 2017*, 2017(10).

