USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE WEBSITE JAKEVO DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

Deftario Afif Farhan [1], Mulyadi [2]

NPP. 32.0342

Asal Pendaftaran: Administrasi Jakarta Timur, *Provinsi* DKI Jakarta
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.0342@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, S.P., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement: *Although JAKEVO has become a digital mainstay in public services, there are still challenges in terms of system reliability and public understanding of how to use it.* ***Purpose:*** *The purpose of this study is to evaluate user experience with the JAKEVO website using a descriptive quantitative method with the User Experience Questionnaire (UEQ) approach.* ***Method:*** *This study is a qualitative research. The data collection techniques used are interviews, observation, documentation, and triangulation. The research was conducted at the Investment and One-Stop Integrated Service Implementation Unit (UPPM & PTSP) of East Jakarta City.* ***Result:*** *The system's appeal is considered low, as the majority of users perceive it as unappealing and difficult to use. The system's clarity also needs improvement, as many respondents find it more confusing than clear. The low score in the efficiency aspect indicates that the system fails to help users achieve their goals effectively. In terms of reliability, although not measured directly, the difficulties in usage and low efficiency may suggest that the system is not sufficiently reliable. Meanwhile, the low ratings in the stimulation and attractiveness aspects also indicate that the system fails to provide a pleasant experience for users.* ***Conclusion:*** *When linked to several key aspects such as attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty, it can be concluded that the system still has many shortcomings.*
Keywords: *JAKEVO Website, User Experience, UEQ, Digital Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Meskipun JAKEVO telah menjadi andalan digital dalam pelayanan publik, masih ditemukan kendala dalam aspek keandalan sistem dan pemahaman masyarakat terhadap cara penggunaannya. **Tujuan:** Tujuan pada penelitian untuk mengetahui

mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap website JAKEVO menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ). **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Penelitian dilaksanakan di Unit Pelaksana Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Timur. **Hasil/Temuan:** Daya tarik sistem tergolong rendah karena mayoritas pengguna menilai sistem sebagai sesuatu yang tidak menarik dan sulit digunakan. Kejelasan sistem juga masih perlu ditingkatkan, karena banyak responden merasa sistem ini lebih membingungkan dibandingkan jelas. Rendahnya skor pada aspek efisiensi menunjukkan bahwa sistem tidak mampu membantu pengguna mencapai tujuan dengan cara yang efektif. Dari segi keandalan, meskipun tidak diukur secara langsung, kesulitan dalam penggunaan dan rendahnya efisiensi dapat mengindikasikan bahwa sistem ini kurang dapat diandalkan. Sementara itu, rendahnya penilaian dalam aspek stimulasi dan daya tarik juga menunjukkan bahwa sistem ini gagal memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. **Kesimpulan:** Jika dikaitkan dengan beberapa aspek utama, seperti daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*), maka dapat disimpulkan bahwa sistem ini masih memiliki banyak kekurangan.

Kata Kunci : Website JAKEVO, User Experience, UEQ, Pelayanan Publik Digital

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman digital saat ini, penerapan teknologi informasi dalam sektor pelayanan publik menjadi salah satu strategi utama pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat atau bisa disebut sebagai penerapan *e-government*. *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah guna memperbaiki interaksi dengan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan lembaga bisnis, dalam rangka mendukung prinsip-prinsip *good governance*. Tujuan utama dari *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Saat ini, era industri 4.0 telah mengubah paradigma perkembangan industri dari yang sebelumnya berfokus pada komputerisasi menjadi digitalisasi. Perubahan ini mengharuskan masyarakat untuk mempelajari dan memahami penggunaan teknologi yang dapat mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari (Akhyar et al., 2024).

Seiring dengan kemajuan teknologi, pemerintah dituntut untuk memperbarui sistem pemerintahan dengan memanfaatkan inovasi yang ada, yang tercermin dalam dikeluarkannya Peraturan Presiden (Perpres) nomor 95 tahun 2018 mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sistem ini, yang dikenal sebagai SPBE, merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang lebih efisien dan cepat menjadi salah satu tantangan signifikan bagi pemerintah saat ini. Di tengah era digitalisasi dan informasi, masyarakat mengharapkan pelayanan yang mudah diakses, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan mereka. Kemajuan dalam teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik perlu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi (Utami, 2023).

Pemerintah berupaya untuk menciptakan sistem pelayanan perizinan yang efisien dan efektif. Salah satu langkah yang diambil adalah penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan implementasi PTSP, penting bagi aparatur penyedia layanan untuk melakukan penataan, pembaruan, dan perbaikan guna mengubah persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur yang sebelumnya dianggap lamban akibat proses birokrasi yang tidak efisien (Ginting et al., 2018).

Beberapa jenis permohonan perizinan secara otomatis ditolak oleh sistem JAKEVO, terutama karena berbagai faktor, dengan permasalahan terkait Peraturan Zonasi menjadi penyebab utama. Selain itu, ada sejumlah perizinan dan non-perizinan tertentu yang belum dapat diproses melalui JAKEVO, sehingga warga DKI Jakarta masih perlu mengunjungi langsung gerai pelayanan publik atau Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PTSP) di kecamatan masing-masing.

Lalu banyaknya masyarakat yang kurang paham bagaimana cara mengakses website JAKEVO dan juga terkadang terkendala *maintenance system* atau pemeliharaan sistem yang tidak bisa ditebak mengakibatkan sedikit terganggunya masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan melalui website JAKEVO (Prabowo et al., 2024). Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana website ini benar-benar mudah digunakan dan dapat diandalkan untuk semua jenis perizinan (Ramdani et al., 2023).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Peneliti membuat pra-penelitian menggunakan *tools publish or perish* guna menemukan topik judul dan permasalahan terkait dengan keyword *user experience* Dalam rentan lima tahun terakhir yang peneliti tuang pada lampiran. Bahwa dengan *keyword User Experience* ditemukan bahwa penelitian dengan menggunakan teori *User Experience Questionnaire* memiiki kebaruan yang tinggi sebab jarang digunakan walaupun memiliki Tingkat kompleksifitas yang tinggi.

Efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan website berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Namun, meskipun jumlah website terus bertambah, tidak semuanya mampu memenuhi harapan pengguna. Ketidakberhasilan sebuah website untuk diadopsi secara luas sering menjadi hambatan yang signifikan bagi para pengembang dan pemilik website.

Pengalaman pengguna yang signifikan terhadap website menjadi pendorong bagi peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna pada website ini dengan memanfaatkan Teori *User Experience Questionnaire*. *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan instrumen evaluasi yang dirancang untuk menilai pengalaman pengguna terhadap suatu produk atau layanan. UEQ bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi, emosi, dan preferensi pengguna yang berkaitan dengan antarmuka, kegunaan, kepuasan, serta berbagai aspek lain dari interaksi mereka dengan produk atau layanan tersebut. *User Experience Questionnaire (UEQ)* juga menawarkan tolak ukur dalam penilaiannya. Rata-rata skala yang diukur ditentukan berdasarkan nilai-nilai yang ada dalam kumpulan data tolak ukur. Perbandingan antara hasil produk yang dievaluasi dan data dalam *benchmark* memungkinkan penarikan kesimpulan mengenai kualitas relatif produk tersebut dibandingkan dengan produk lainnya

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengalaman pengguna (user experience) pada layanan digital publik semakin banyak dilakukan untuk memahami sejauh mana aplikasi memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna akhir. Salah satu penelitian yang relevan adalah studi yang dilakukan oleh Santoso et al., (2022) yang menganalisis dan memvalidasi *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ$^+$) dalam konteks Indonesia. UEQ$^+$ merupakan pengembangan modular dari *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang sebelumnya telah diadaptasi ke dalam konteks Indonesia dan digunakan dalam berbagai penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuesioner terbuka konsisten dengan hasil dari enam skala yang digunakan. Penelitian lanjutan diperlukan untuk menyelidiki apakah UEQ$^+$ dapat menangkap beberapa tema terkait UX yang teridentifikasi dari kedua studi kasus tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hinderks et al., (2019) yang juga menggunakan metode UEQ dalam Mengembangkan Indikator Kinerja Utama (KPI) UX berdasarkan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Penelitian yang dilakukan oleh Ghani & Shamsuddin (2020) menunjukkan elemen-elemen *user experience* (UX) dalam aplikasi digital dan mengusulkan kerangka konseptual UX untuk aplikasi museum virtual. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Prayoga et al., (2023) menunjukkan bahwa aplikasi Jogjakita mendapatkan nilai impresi yang positif pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Namun, aspek kebaruan masih memiliki nilai evaluasi yang normal. Dalam standar set benchmark, aspek kebaruan mendapatkan nilai rata rata yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Juniantari & Putra (2021) menunjukkan penilaian User Experience Questionnaire (UEQ) berada pada kategori positif. Skor yang tertinggi diraih oleh "Stimulasi" 1,725 dan skor yang terendah diraih oleh "Kejelasan" 1,617.

Dari keseluruhan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aspek pengalaman pengguna merupakan bagian krusial dalam pengembangan aplikasi digital, terutama dalam konteks pelayanan publik. Dimensi seperti inovasi, interaksi, kegunaan, dan keamanan harus diperhatikan secara seimbang untuk memastikan keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Temuan ini relevan bagi pengembangan lanjutan aplikasi seperti JAKI agar lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dalam konteks pengukuran pengalaman pengguna (user experience) terhadap website JAKEVO dengan menggunakan instrumen *User Experience Questionnaire (UEQ)* secara spesifik di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur. Berbeda dengan studi sebelumnya oleh Hinderks et al., (2019) yang juga menggunakan metode UEQ dalam Mengembangkan Indikator Kinerja Utama (KPI) UX berdasarkan *User Experience Questionnaire* (UEQ), penelitian ini mengarahkan perhatian pada platform pelayanan publik berbasis web milik pemerintah daerah, yaitu JAKEVO, yang belum banyak dieksplorasi menggunakan metode UEQ.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ghani & Shamsuddin (2020) menunjukkan elemen-elemen *user experience* (UX) dalam aplikasi digital dan mengusulkan kerangka

konseptual UX untuk aplikasi museum virtual. Penelitian ini juga melengkapi temuan dari studi seperti Prayoga et al., (2023) yang mengkaji aplikasi Jogjakita mendapatkan nilai impresi yang positif pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Namun, aspek kebaruan masih memiliki nilai evaluasi yang normal. Dengan memanfaatkan instrumen UEQ, penelitian ini juga mengikuti pendekatan yang dilakukan Juniantari & Putra (2021), tetapi dengan fokus pada aplikasi pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar, bukan pada sektor pendidikan atau kesejahteraan mahasiswa. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dengan memadukan metode yang tepat (UEQ), objek studi yang spesifik (website JAKEVO), dan konteks lokal yang belum banyak diteliti (Jakarta Timur), sehingga hasilnya dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan lebih lanjut terhadap sistem pelayanan digital pemerintah daerah.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana Penilaian pengguna mengenai Website JAKEVO menggunakan *User Experience Questionnaire.*

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pengguna aktif website JAKEVO yaitu sebanyak 39,8 ribu pengunjung per 04 Desember 2024 berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari ahrefs.com *traffic checker*. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin dapat ditentukan jumlah sampel yaitu 99,749337 atau dapat dibulatkan menjadi 100. Teknik Pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2019) diantaranya dapat dilakukan melalui wawancara, kuesioner atau angket, observasi atau pengamatan dan atau dokumentasi. Teknik analisis data mencakup uji validitas, uji relibialitas, dan *UEQ Data Analysis*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis penilaian pengguna mengenai Website JAKEVO menggunakan *User Experience Questionnaire*.. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Penilaian pengguna mengenai Website JAKEVO menggunakan *User Experience Questionnaire*

Penilaian pengalaman pengguna terhadap website *Jakarta Evolution* (JAKEVO) dengan memanfaatkan *User Experience Questionnaire* (UEQ) tujuannya adalah untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan dan persepsi pengguna dalam melakukan interaksi menggunakan website JAKEVO. UEQ adalah instrumen evaluasi yang melakukan pengukuran pengalaman pengguna dengan memanfaatkan enam dimensi yang mencakup daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), serta kebaruan (*novelty*) dan analisis dengan dimensi dan indikator sebagai berikut, hasil pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 1 Pengguna Website JAKEVO

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Ya	100	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa 100 orang responden menggunakan website JAKEVO.

Tabel 2 Lama Penggunaan Website JAKEVO

Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
<1 tahun	27	27
>3 tahun	64	64
1-3 tahun	9	9
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang menggunakan website JAKEVO > 3 tahun yaitu sebanyak 64 orang (64%), responden yang menggunakan website <1 tahun sebanyak 27 orang (27%), dan responden yang menggunakan website 1-3 tahun sebanyak 9 orang (9%).

Tabel 3 Frekuensi Penggunaan Website JAKEVO

Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Persentase
Jarang	13	13
Kadang-Kadang	10	10
Sangat Sering	7	7
Sering	70	70
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa frekuensi penggunaan website JAKEVO yang paling banyak adalah sering yaitu 70 orang (70%), yang jarang menggunakan website JAKEVO yaitu 13 orang (13%), yang kadang-kadang menggunakan website JAKEVO 10 orang (10%), dan yang sangat sering menggunakan website JAKEVO 7 orang (7%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Sesuai Dengan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	55	55
Perempuan	45	45

Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa jenis kelamin yang paling banyak menggunakan website JAKEVO adalah laki-laki yaitu sebanyak 55 orang (55%), sedangkan perempuan yang menggunakan website JAKEVO yaitu sebanyak 45 orang (45%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Sesuai Dengan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
15-24 tahun	3	3
25-44 tahun	88	88
45-64 tahun	9	9
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa usia responden yang paling banyak menggunakan website JAKEVO yaitu usia 25-44 tahun yaitu sebanyak 88 orang (88%), sedangkan usia 45-64 tahun yaitu sebanyak 9 orang (9%), dan usia 15-24 tahun yaitu sebanyak 3 orang (3%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Sesuai Dengan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
Diploma	41	41
S1	18	18
S2	4	4
SMA	37	37
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pendidikan responden yang paling banyak menggunakan website JAKEVO yaitu Diploma sebanyak 41 orang (41%), SMA sebanyak 37 orang (37%), S1 sebanyak 18 orang (18%), dan S2 sebanyak 4 orang (4%).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
Administrasi Jakarta	11	11
Jakarta Timur	48	48
Kota Adminiatrasi Jakarta Selatan	15	15
Kota Administrasi Jakarta Utara	26	26
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa domisili responden yang paling banyak menggunakan website JAKEVO yaitu Jakarta Timur sebanyak 48 orang (48%), Kota

administrasi Jakarta Utara sebanyak 26 orang (26%), Kota administrasi Jakarta Selatan 15 orang (15%), sedangkan Administrasi Jakarta 11 orang (11%).

3.1.1. Hasil Uji Validitas

Tabel 8 Hasil Uji Validitas

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,5823	0,1654	Valid
2	0,31052	0,1654	Valid
3	0,74241	0,1654	Valid
4	0,60373	0,1654	Valid
5	0,24686	0,1654	Valid
6	0,41643	0,1654	Valid
7	0,51992	0,1654	Valid
8	0,66063	0,1654	Valid
9	0,31052	0,1654	Valid
10	0,74241	0,1654	Valid
11	0,19625	0,1654	Valid
12	0,60373	0,1654	Valid
13	0,24686	0,1654	Valid
14	0,41643	0,1654	Valid
15	0,51992	0,1654	Valid
16	0,62553	0,1654	Valid
17	0,74241	0,1654	Valid
18	0,49571	0,1654	Valid
19	0,28628	0,1654	Valid
20	0,36649	0,1654	Valid
21	0,29223	0,1654	Valid

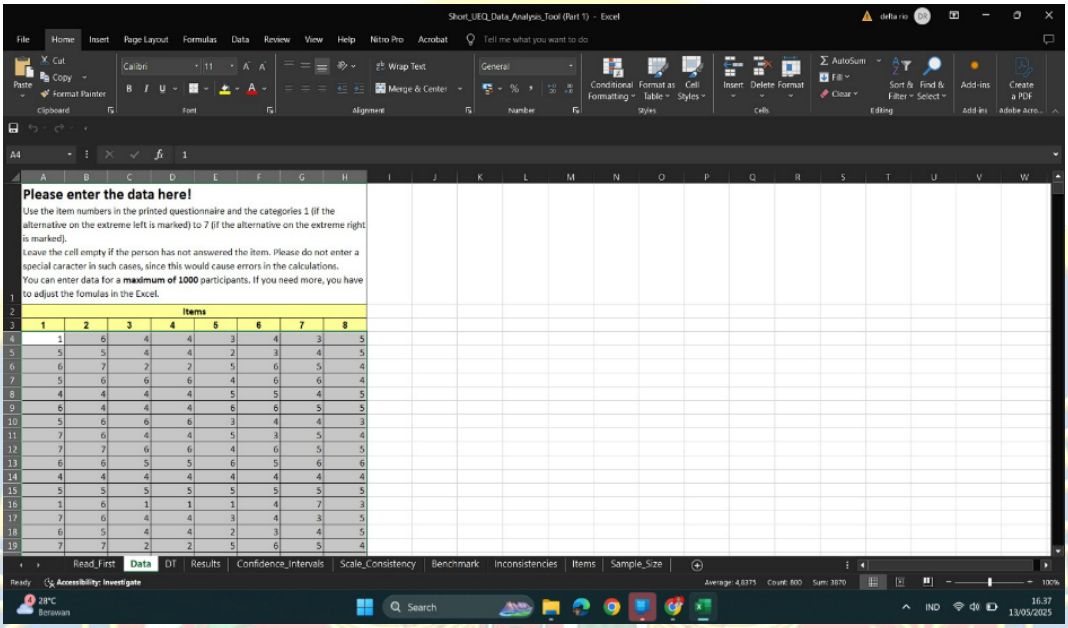
Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa seluruh item kuesioner pada penelitian ini valid untuk digunakan.

3.1.3. *UEQ Data Analysis Tool*

UEQ Data Analysis Tool adalah alat yang digunakan untuk memberikan kemudahan terhadap tahapan analisis serta pengolahan data dari kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ). Alat ini tersedia dalam bentuk aplikasi Excel yang dapat diunduh lewat halaman ueq-online.org (Noor & Hadisaputro, 2022). Penggunaan UEQ *Data Analysis Tool* tujuannya yaitu untuk memberikan kemudahan kepada peneliti dalam melakukan pengolahan data kuesioner secara efektif, sehingga interpretasi hasil dapat dilaksanakan dengan cepat serta akurat. Peneliti hanya harus memasukkan data yang dikumpulkan dalam Excel, sistem akan otomatis melakukan pengolahan data. Hasil ini meliputi perhitungan mean, varians, dan standar deviasi untuk seluruh aspek pengalaman pengguna. UEQ *Data Analysis Tool* juga menampilkan grafik visual untuk memberikan kemudahan dalam mengetahui pola kecenderungan data, sehingga memberikan kemudahan terhadap proses pelaporan dan pengambilan keputusan sesuai dengan hasil kuesioner.

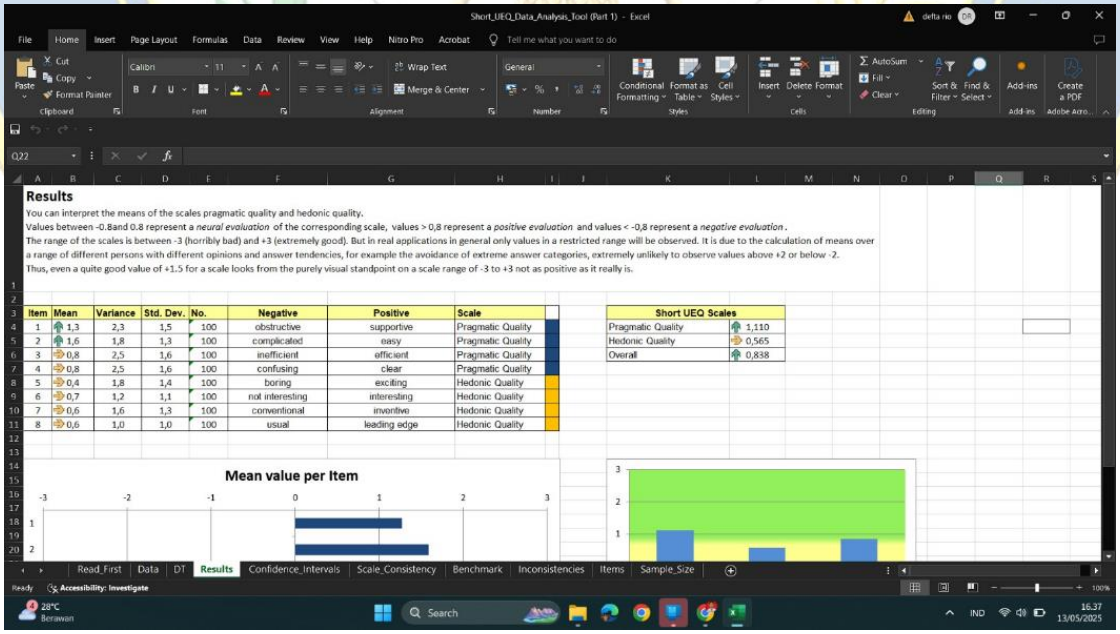
Pada data pertama peneliti tidak langsung mengentry semua tetapi berurutan, hal ini dilakukan supaya hasil yang diperoleh lebih optimal. Cara peneliti melakukan entry data dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 1 Halaman Data Analysis Tools



Kemudian peneliti melihat data yang diperoleh di menu data :

Gambar 2 Halaman result UEQ Data Analysis Tools



Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

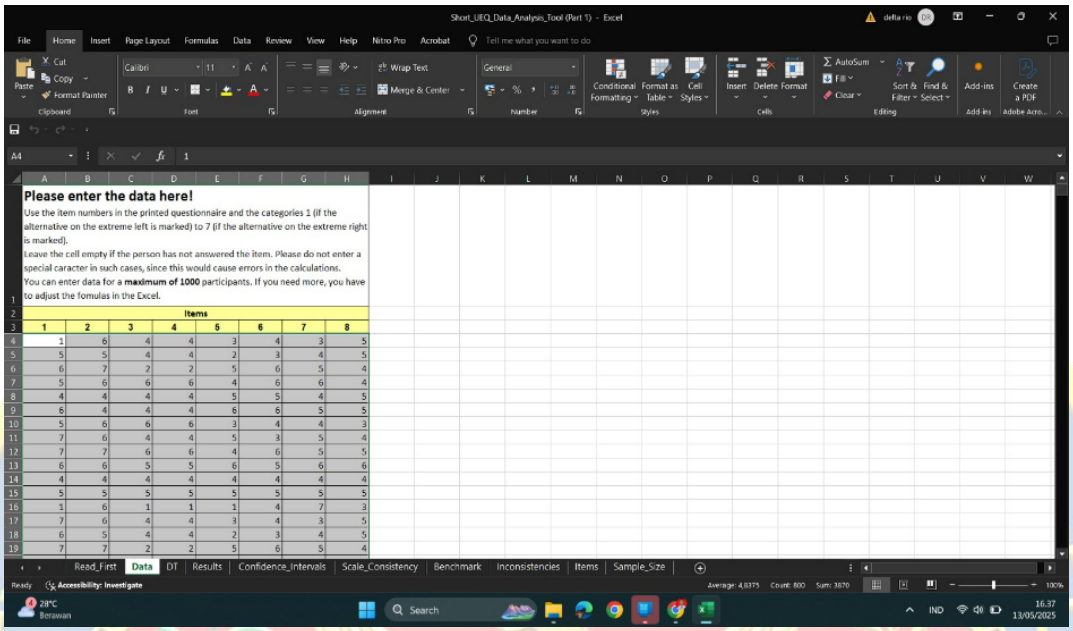
Tabel 9 Hasil Analisis UEQ Data Analysis Tools

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Negative	Positive	Scale
1	1,3	2,3	1,5	100	*obstructive*	*supportive*	*Pragmatic Quality*
2	1,6	1,8	1,3	100	*complicated*	*easy*	*Pragmatic Quality*
3	0,8	2,5	1,6	100	*inefficient*	*efficient*	*Pragmatic Quality*
4	0,8	2,5	1,6	100	*confusing*	*clear*	*Pragmatic Quality*
5	0,4	1,8	1,4	100	*boring*	*exciting*	*Hedonic Quality*
6	0,7	1,2	1,1	100	*not interesting*	*interesting*	*Hedonic Quality*
7	0,6	1,6	1,3	100	*conventional*	*inventive*	*Hedonic Quality*
8	0,6	1,0	1,0	100	*usual*	*leading edge*	*Hedonic Quality*

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

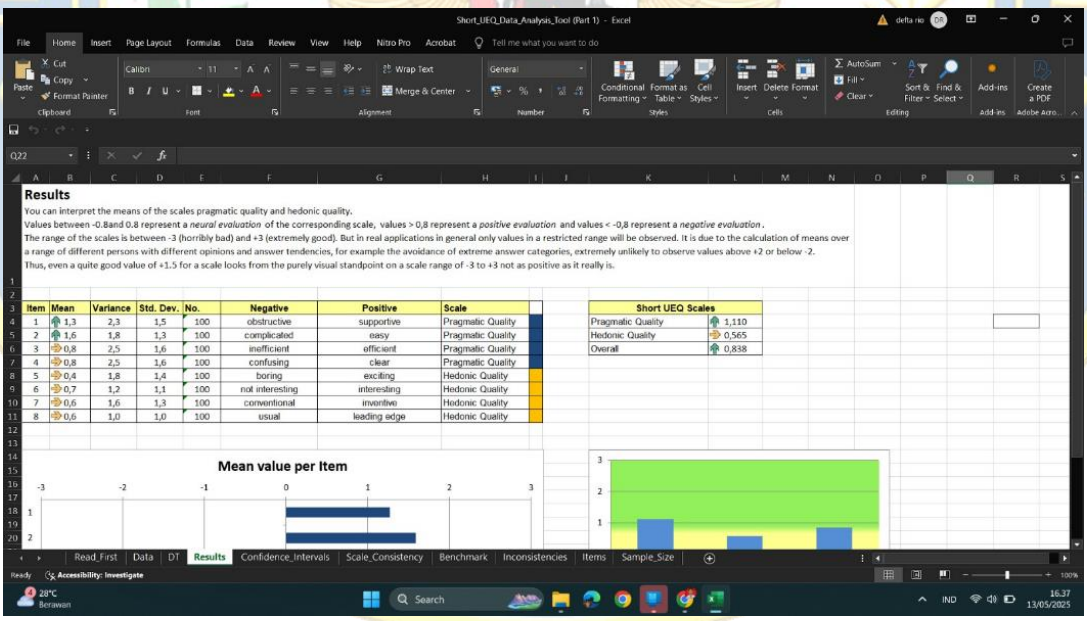
Hasil dari *Short* UEQ (*User Experience Questionnaire*) menjelaskan jika aspek *Pragmatic Quality* mempunyai nilai rata-rata antara 0,8 sampai 1,6 yang menunjukkan pengguna cenderung memberikan evaluasi positif terhadap kemudahan penggunaan serta efisiensi sistem. Akan tetapi standar deviasi yang cukup tinggi (1,3-1,6) menggambarkan adanya keberagaman dalam tanggapan pengguna. Sementara itu, *Hedonic Quality* menggambarkan aspek kesenangan serta inovasi mempunyai nilai rata-rata yang cukup rendah dengan nilai 0,4 sampai 0,7. Walaupun tanggapan pengguna lebih konsisten pada aspek ini, nilai yang lebih rendah menunjukkan jika sistem belum sepenuhnya dinilai inovatif atau menarik secara emosional. Selanjutnya pada data kedua peneliti juga melaksanakan langkah yang serupa, hal ini dilakukan supaya hasil yang diperoleh lebih optimal. Cara peneliti melakukan entry data dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 3 Halaman data UEQ Data Analysis Tools



Kemudian peneliti melihat data yang diperoleh di menu data :

Gambar 4 Halaman result UEQ Data Analysis Tools



Hasil penelitian untuk item kuesioner 10-17 dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 10 Hasil Analisis UEQ Data Analysis Tools

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Negative	Positive	Scale
1	1,0	2,2	1,5	100	*obstructive*	*supportive*	*Pragmatic Quality*
2	1,6	1,8	1,3	100	*complicated*	*easy*	*Pragmatic Quality*
3	0,8	2,5	1,6	100	*inefficient*	*efficient*	*Pragmatic Quality*
4	1,2	1,6	1,3	100	*confusing*	*clear*	*Pragmatic Quality*
5	0,4	1,8	1,4	100	*boring*	*exciting*	*Hedonic Quality*
6	0,7	1,2	1,1	100	*not interesting*	*interesting*	*Hedonic Quality*
7	0,6	1,6	1,3	100	*conventional*	*inventive*	*Hedonic Quality*
8	0,6	1,0	1,0	100	*usual*	*leading edge*	*Hedonic Quality*

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Hasil dari analisis Short UEQ mendeskripsikan jika aspek Pragmatic Qualitu mempunyai nilai rata-rata 0,8 – 1,6 yang menunjukkan pengguna sering kali melakukan penilaian kepada Website JAKEVO karena website ini mudah digunakan, efektif, serta memberikan dukungan tanggung jawab masyarakat. Tetapi, standar deviasi yang tinggi dengan nilai 1,3 – 1,6 mendeskripsikan jika terdapat keberagaman dalam tanggapan pengguna, yang artinya beberapa pengguna mempunyai pengalaman yang berbeda terkait kemudahan yang dirasakan oleh penggunaan. Sedangkan *Hedonic Quality*, yang menunjukkan daya tarik emosional serta inovasi mempunyai nilai rata-rata lebih minim mencapai 0,4 sampai 0,7. Hal ini mendeskripsikan jika walaupun sistem tidak membosankan, data tarik inovatifnya masih kurang efisien. Tetapi, nilai keberagaman dan standar deviasi yang relatif lebih kecil pada aspek ini mendeskripsikan jika tanggapan pengguna lebih konsisten jika dibandingkan dengan aspek *Pragmatic Quality*.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan instrumen Short UEQ (*User Experience Questionnaire*), aspek Pragmatic Quality menunjukkan performa yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kecenderungan pengguna yang memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan antarmuka, serta efisiensi sistem dalam mendukung aktivitas mereka (Eskandar, 2023). Artinya, secara fungsional, sistem dianggap mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna dan dapat dimanfaatkan secara efektif dalam menjalankan tugas-tugas praktis. Meskipun demikian, terdapat variasi tanggapan di kalangan pengguna, yang menunjukkan bahwa

persepsi mereka terhadap kemudahan dan efisiensi sistem tidak sepenuhnya seragam. Perbedaan ini kemungkinan dipengaruhi oleh latar belakang digital, tingkat pengalaman, atau konteks penggunaan yang beragam (Madjid et al., 2024). Sementara itu, pada aspek Hedonic Quality yang mencakup elemen kesenangan, inovasi, dan daya tarik emosional, ditemukan bahwa sistem belum sepenuhnya memberikan kesan menarik bagi pengguna. Walaupun tanggapan pengguna terhadap aspek ini relatif konsisten, persepsi umum menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan masih terasa biasa saja dan belum menyentuh sisi emosional secara maksimal. Hal ini dapat diartikan bahwa sistem masih kurang mampu membangun keterlibatan emosional atau menghadirkan pengalaman yang menyenangkan dan memikat (Firzada et al., 2024).

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa sistem sudah cukup berhasil dalam menyediakan layanan yang fungsional dan mudah digunakan. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan dan inovatif. Oleh karena itu, pengembangan di masa mendatang sebaiknya difokuskan pada peningkatan daya tarik visual, interaksi yang lebih menarik, serta elemen desain yang dapat memberikan pengalaman lebih personal dan berkesan bagi pengguna. Website JAKEVO adalah sistem yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses serta pengelolaan layanan elektronik. Kejelasan website ini dapat dinilai sesuai dengan indikator contohnya kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan efektivitas memberikan layanan kepada pengguna. Dari hasil analisis UEQ dapat terlihat jika aspek pragmatis dari JAKEVO cukup baik yang artinya website ini relatif dapat digunakan dan memberikan kemudahan pada pengguna. Tetapi, aspek hedonisnya masih dikategorikan rendah, yang menunjukkan jika desain maupun daya tarik visual dari website ini harus ditingkatkan. Website JAKEVO dapat melakukan pengembangan tampilan antarmuka yang cukup menarik, memberikan interaktivitas, dan menyederhanakan akses terhadap berbagai macam fitur utama supaya lebih beragam untuk pengguna.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa beberapa aspek utama, seperti daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*), maka dapat disimpulkan bahwa sistem ini masih memiliki banyak kekurangan. Daya tarik sistem tergolong rendah karena mayoritas pengguna menilai sistem sebagai sesuatu yang tidak menarik dan sulit digunakan. Kejelasan sistem juga masih perlu ditingkatkan, karena banyak responden merasa sistem ini lebih membingungkan dibandingkan jelas. Rendahnya skor pada aspek efisiensi menunjukkan bahwa sistem tidak mampu membantu pengguna mencapai tujuan dengan cara yang efektif. Dari segi keandalan, meskipun tidak diukur secara langsung, kesulitan dalam penggunaan dan rendahnya efisiensi dapat mengindikasikan bahwa sistem ini kurang dapat diandalkan. Sementara itu, rendahnya penilaian dalam aspek stimulasi dan daya tarik juga menunjukkan bahwa sistem ini gagal memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Hal ini dapat berimplikasi pada kurangnya kebaruan dalam sistem, karena pengguna tidak melihat adanya sesuatu yang inovatif atau berbeda dari sistem lain yang sudah ada.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan hasil evaluasi terhadap enam dimensi utama dalam *User Experience*

Questionnaire (UEQ), yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Berdasarkan hasil yang diperoleh, sebagian besar dimensi menunjukkan skor yang rendah, yang mencerminkan masih banyaknya kekurangan dalam sistem JAKEVO sebagaimana dirasakan oleh pengguna.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan aplikasi lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Walikota Bandung, Kepala Diskominfo Kota Bandung, dan pihak-pihak terkait.

V. DAFTAR PUSTAKA

Akhyar, M., Iswantir, M., & Febriani, S. (2024). Strategi adaptasi dan inovasi kurikulum pendidikan Islam di era digital 4.0. *Instructional*, 18–30. https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IDJ/article/view/29452

Eskandar, E. (2023). Evaluation of Competence Certification for The Prospective Graduates of Institut Pemerintahan Dalam Negeri Year 2020-2022. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, *11*(1), 101–129. https://doi.org/10.33701/jmsda.v11i1.3279

Firzada, A. F., Akbar, B., Ilham, M., & Kawuryan, M. W. (2024). Impact Analysis of the Influence of Institutional Capacity and the Use of Performance-Based Budgeting on Original Regional Revenue Receipts in the Tanggerang Regency Area. *Perspektif*, *13*(2), 552–559. https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11452

Ghani, M. S. B. A., & Shamsuddin, S. N. (2020). A Systematic Literature Review: User Experience (UX) Elements in Digital Application for Virtual Museum. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, *9*(3), 2801–2807. https://doi.org/10.30534/ijatcse/2020/49932020

Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive*, *1*(2), h.47. https://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/20674

Hinderks, A., Schrepp, M., Domínguez Mayo, F. J., Escalona, M. J., & Thomaschewski, J. (2019). Developing a UX KPI based on the user experience questionnaire. *Computer Standards and Interfaces*, *65*(July), 38–44. https://doi.org/10.1016/j.csi.2019.01.007

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

Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, *16*(1), 48–61. https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *11*(2), 101–

112. https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285

Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, *3*(4), 672–677. https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1881

Prabowo, Y., Syamsudin, U., & Mazya, T. M. (2024). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo Di UP PMPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Cengkareng Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(4), 902–906. http://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/6243

Prayoga, A., C W Kusuma, M Christy, & R Andika. (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

Ramdani, A. P., Sjafari, A., Budiati, A., Studi, P., Universitas, A., Ageng, S., Timur, J., Terpadu, P., & Pintu, S. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PLATFORM ELEKTRONIK JAKARTA EVOLUTION (JakEVO) DI KOTA JAKARTA TIMUR*. *15*(1), 1–15. https://doi.org/https://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/19842

Santoso, H. B., Schrepp, M., Hasani, L. M., Fitriansyah, R., & Setyanto, A. (2022). The use of User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) for cross-cultural UX research: evaluating Zoom and Learn Quran Tajwid as online learning tools. *Heliyon*, *8*(11), e11748. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11748

Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik : Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisinesi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal Papatung*, *6*(2), 1–9. https://pdfs.semanticscholar.org/e153/6ad7d15397f41f613be1220c96162c849cbb.pdf