

ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA PENGGUNAAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DI PROVINSI DKI JAKARTA

Vibby Riskasari¹, Amni Zarkasyi Rahman², Retna Hanani³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 50275

Telepon (027) 7465407 Faksimile (024) 7465402

Laman: http: www.fisip.undip.ac.id email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi JAKI merupakan inovasi layanan publik berbasis digital yang menyediakan berbagai fitur. Tujuan dari aplikasi JAKI adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan dan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat DKI Jakarta. Hadirnya aplikasi JAKI ini memberikan atensi positif di masyarakat karena menjadi terobosan baru Pemprov DKI Jakarta. Pelayanan aplikasi JAKI ini dipersepsikan oleh seluruh pengguna. Adanya persepsi positif dan persepsi negatif masyarakat dari penggunaan aplikasi JAKI, sehingga hal ini menimbulkan perbedaan yang didasarkan pada aspek pengalaman pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara dengan beberapa responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis data *User Experience Quistionnaire* (UEQ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai paling baik berdasarkan persepsi pengguna aplikasi JAKI adalah indikator kebaruan (*novelty*) dengan memperoleh nilai sangat baik, indikator stimulasi (*stimulation*) memperoleh nilai baik, indikator daya tarik (*attractiveness*) memperoleh nilai di atas rata-rata, indikator efisiensi (*efficiency*) memperoleh nilai di atas rata-rata, indikator kejelasan (*perspicuity*) memperoleh nilai di atas rata-rata dan indikator keandalan (*dependability*) memperoleh nilai yang masih belum optimal dengan nilai di bawah rata-rata.

Kata Kunci : Aplikasi JAKI, *User Experience*, *User Experience Quistionnaire* (UEQ)

ABSTRACT

The JAKI application is a digital-based public service innovation that provides various features. The aim of the JAKI application is to make it easier for the public to obtain services and help meet the needs of the people of DKI Jakarta. The presence of the JAKI application has generated positive attention in the community because it is a new breakthrough for the DKI Jakarta Provincial Government. The JAKI application service is perceived by all users. There are positive and negative perceptions of the public regarding the use of the JAKI application, so this creates differences based on aspects of the user experience. The method used in this research is descriptive quantitative using data collection techniques through questionnaires and

interviews with several respondents. This research uses the User Experience Questionnaire (UEQ) data analysis method. The results of this research show that the indicators that have the best value based on the perceptions of JAKI application users are the novelty indicator with a very good score, the stimulation indicator with a good score, the attractiveness indicator with a score above average, The efficiency indicator gets a value above the average, the perspicuity indicator gets a value above the average and the reliability indicator gets a value that is still not optimal with a value below the average.

Keywords : the JAKI Apps, User Experience, User Experience Quistionnaire (UEQ)

PENDAHULUAN

Aplikasi JAKI merupakan inovasi layanan publik berupa *super app* yang dikembangkan dan hadir di tengah-tengah masyarakat, khususnya untuk warga Jakarta, layanan tersebut mengintegrasikan berbagai informasi maupun pelayanan publik di wilayah DKI Jakarta. Aplikasi Jakarta Kini atau JAKI dirilis oleh Badan Layanan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 27 September 2019 sebagai wujud konsepsi pengembangan wilayah DKI Jakarta sebagai “*Smart City*”. Terobosan kebijakan pemerintah DKI Jakarta dengan menghadirkan sebuah aplikasi dengan memberikan berbagai layanan yang terintegrasi agar lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya bagi seluruh masyarakat.

Awal dirilis aplikasi JAKI memiliki fitur-fitur yang meliputi JakLapor, JakWarta, JakSiaga, JakRespons, JakPangan, JakSurvei, JakPenda, JakWifi, JakSiaga, JakISPU dan JakServ dan fitur lainnya. Hingga saat ini fitur yang ada terus dikembangkan dengan melihat semakin banyaknya kebutuhan untuk memenuhi kepuasan publik. Eksistensi aplikasi JAKI dapat dilihat dari keberadaannya pada *App Store* ataupun *Play Store* pada perangkat *handphone* yang dapat diunduh secara gratis oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil SKM yang dilaksanakan pada Tahun 2021, yang mana Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memperoleh nilai 88.44 termasuk terhadap mutu pelayanan mendapat predikat sangat baik. Namun, dengan hasil tersebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merasa belum puas dan terus berupaya untuk meningkatkan baik faktor teknologi yang digunakan maupun sumber daya manusia. Indeks kepuasan masyarakat juga berkaitan dengan realisasi implementasi pengembangan Jakarta *Smart City* yang persentase indikator kinerjanya sudah mencapai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari pelaksanaannya sudah berjalan dengan optimal (LAKIP, 2022).

Saat ini, jumlah pengguna aplikasi JAKI saat ini mencapai 4.442.383 orang di Provinsi DKI Jakarta. Dapat dilihat juga bahwa aplikasi JAKI tidak hanya digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta melainkan pada masyarakat di provinsi lainnya seperti Jawa Timur, Banten, Jawa Barat,

dan Sulawesi Selatan. Jumlah pengguna aplikasi JAKI akan terus meningkat seiring dengan banyaknya manfaat yang diperoleh oleh pengguna sehingga terciptanya persepsi positif masyarakat terhadap penggunaan aplikasi JAKI.

Di sisi lain, keberhasilan pada aplikasi JAKI dapat dilihat dari perolehan penghargaan Top 45 kategori Terpuji dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2022 sebagai wujud apresiasi Pemprov DKI Jakarta atas keberhasilan dalam berinovasi sehingga dapat menjadi acuan bagi provinsi lain dalam mengembangkan konsep pelayanan publik di daerah lainnya. Acara diskusi *Panel City-Tech* di Tokyo, Jepang, di mana Pemprov DKI Jakarta diundang secara langsung oleh Koike Yuriko (Gubernur Tokyo) sebagai narasumber dalam memberikan inspirasi dan pengetahuan kepada dunia tentang aplikasi *super app* dalam mendorong Jakarta *Smart City*.

Keberhasilan aplikasi JAKI juga dapat dilihat dari kelebihan yang mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi JAKI. Aplikasi JAKI sudah cukup optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam bentuk informasi maupun aksi nyata. Hal ini dapat diamati dari penilaian masyarakat yang sudah melapor via JAKI yang mana banyak laporan yang langsung ditindaklanjuti oleh Pemprov DKI Jakarta. Hal ini memberikan persepsi positif terhadap penggunaan aplikasi JAKI sehingga menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi JAKI. Namun, tidak sedikit pengguna yang beranggapan bahwa sistem pengaduannya masih belum berjalan efektif karena laporan yang tersendat di beberapa kelurahan, yang disebabkan oleh birokrasi yang belum optimal sehingga perlu adanya pembenahan struktur birokrasi (Kompas.id, 2022). Hal tersebut disebabkan karena belum adanya regulasi yang jelas terkait integrasi dengan organisasi perangkat daerah (Samsul Amri, 2022). Fenomena tersebut menimbulkan adanya perbedaan persepsi di masyarakat berdasarkan pengalaman pengguna.

Menurut Karapanos et al. (2010), pengalaman seseorang bersifat penting karena pengalaman tersebut akan terus disampaikan dan diceritakan kepada orang lain dalam mengarahkan perilaku individu lainnya. Hal ini dapat dilihat dari penilaian pada *app store* dan *play store*, yang mana pada *app store* memperoleh rating 3,2 dari 5 dengan ulasan cukup baik sedangkan *play store* memperoleh rating lebih baik yaitu 3,7 dari 5 dengan ulasan yang terus mendukung keberadaan aplikasi JAKI tetapi tidak sedikit juga yang melakukan komentar tajam terhadap sistem aplikasi JAKI yang belum baik. Faktor yang menimbulkan perbedaan pada persepsi masyarakat adalah pola pikir, pengalaman, dan kerangka landasan berpikir.

Pada dasarnya, pemerintah berusaha memberikan suatu pelayanan yang sama kepada setiap warganya, tetapi sikap masyarakat dalam memberikan respons tentunya berbeda-beda. Pola interaksi dengan kondisi lingkungan yang berbeda akan berpengaruh terhadap setiap individu yang menimbulkan bentuk sikap yang berbeda. Dalam memahami sebuah pelayanan,

maka akan menimbulkan persepsi positif atau negatif yang memberikan penilaian sesuai dengan pola interaksinya. Pola interaksi ini berkaitan pada pengalaman pengguna (*user experience*). *User experience* berhubungan dengan aspek yang ditampilkan oleh sebuah layanan, bagaimana tampilan aplikasi tersebut beserta kemudahan dan manfaat yang diperoleh pengguna sehingga dapat menarik masyarakat untuk menggunakannya. Pendekatan ini lebih memudahkan untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat berdasarkan kepuasannya. *User experience* digunakan untuk mengukur seberapa mudah dan efektifnya penggunaan aplikasi JAKI di masyarakat. Indikator *user experience* menurut Schrepp dijelaskan pada beberapa indikator melalui *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation* dan *novelty*.

LANDASAN TEORI

Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Woodrow Wilson adalah implementasi urusan pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Administrasi publik ini memperlihatkan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sebagai regulator yang memiliki kekuasaan yang penuh di suatu negara dan sebagai pencari solusi atas permasalahan sosial masyarakat serta masyarakat harus patuh terhadap setiap aturan yang dibuat pemerintah.

Manajemen Publik

Menurut Keban (2004), manajemen publik telah mengalami pergeseran dan perubahan paradigma. Adanya tuntutan masyarakat modern untuk memenuhi kebutuhannya yang semakin kompleks dan untuk memperoleh kualitas layanan secara optimal yang ditandai oleh berbagai keluhan dan tuntutan berupa kemudahan dalam mengakses layanan yang dapat memudahkan juga investor untuk menanamkan modalnya disuatu daerah. Dalam hal ini, manajemen publik memiliki peran penting dalam mengatur internal organisasi dan hal-hal yang mencakup di dalamnya pada sektor publik.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai tanggung jawab pemerintah berupa barang ataupun jasa publik yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik dan dijalankan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada publik sebagai pelaku yang menggunakan layanan karena secara

tidak langsung publik dapat memberikan penilaiannya meliputi kinerja dan kualitas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan masyarakat bergantung pada bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan (Hayat, 2021). Menurut Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27), terdapat beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan publik meliputi sebagai berikut.

1. Kinerja (*performance*) yang merujuk karakteristik kemampuan pada proses pelayanan publik.
2. Ciri-ciri atau keunggulan lainnya (*features*), sebagai karakteristik penunjang untuk melengkapi dimensi lainnya.
3. Keandalan (*reliability*), merujuk pada probabilitas adanya sistem yang *error* atau masalah yang dapat terjadi.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), sejauhmana layanan sesuai dengan standar dan ketentuan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), kegunaan layanan dalam jangka panjang panjang.
6. *Serviceability*, merujuk pada kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan kemampuan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna serta penyelesaian aduan pengguna.
7. Estetika (*aesthetics*), keunikan atau ciri khas yang menjadikan daya tarik suatu layanan.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), merujuk pada persepsi atau penilaian pengguna terhadap seluruh kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

User Experience Questionnaire (UEQ)

User experience merupakan respons pengguna yang telah menggunakan suatu produk atau layanan. Ketika pengguna merasakan suatu layanan tentunya terdapat kepuasan atau ketidakpuasan, hal ini berdasarkan dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Menurut Schrepp, indikator *user experience* meliputi *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*.

1. *Attractiveness* (Daya Tarik) adalah kesan dan keunikan dari keseluruhan suatu layanan yang digunakan oleh pengguna.
2. *Perspicuity* (Kejelasan) adalah kemudahan dalam menggunakan atau mengoperasikan suatu layanan.
3. *Efficiency* (Efisiensi) adalah kemampuan suatu layanan dalam menyelesaikan permasalahan dan kebutuhan pengguna secara optimal.

4. *Dependability* (Keandalan) adalah interaksi antara layanan dan pengguna yang menghasilkan kestabilan data pada setiap waktu dan situasi.
5. *Stimulation* (Stimulasi) adalah suatu layanan yang memiliki daya tarik sehingga memberikan motivasi kepada pengguna.
6. *Novelty* (Kebaruan) adalah suatu layanan yang inovatif, inventif dan dirancang dengan kreatif.

Gambar 1. Kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ)

	1	2	3	4	5	6	7		
annoying	<input type="radio"/>	enjoyable	1						
not understandable	<input type="radio"/>	understandable	2						
creative	<input type="radio"/>	dull	3						
easy to learn	<input type="radio"/>	difficult to learn	4						
valuable	<input type="radio"/>	inferior	5						
boring	<input type="radio"/>	exciting	6						
not interesting	<input type="radio"/>	interesting	7						
unpredictable	<input type="radio"/>	predictable	8						
fast	<input type="radio"/>	slow	9						
inventive	<input type="radio"/>	conventional	10						
obstructive	<input type="radio"/>	supportive	11						
good	<input type="radio"/>	bad	12						
complicated	<input type="radio"/>	easy	13						
unlikable	<input type="radio"/>	pleasing	14						
usual	<input type="radio"/>	leading edge	15						
unpleasant	<input type="radio"/>	pleasant	16						
secure	<input type="radio"/>	not secure	17						
motivating	<input type="radio"/>	demotivating	18						
meets expectations	<input type="radio"/>	does not meet expectations	19						
inefficient	<input type="radio"/>	efficient	20						
clear	<input type="radio"/>	confusing	21						
impractical	<input type="radio"/>	practical	22						
organized	<input type="radio"/>	cluttered	23						
attractive	<input type="radio"/>	unattractive	24						
friendly	<input type="radio"/>	unfriendly	25						
conservative	<input type="radio"/>	innovative	26						

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan menjelaskan atau menguraikan sebuah fenomena, keadaan yang terjadi secara aktual, objektif dan sistematis. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat DKI Jakarta yang telah menggunakan aplikasi JAKI. Penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* yang dilakukan secara tidak sengaja ketika bertemu dengan responden yang dapat dijadikan sebagai sampel. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini melalui hasil pengisian kuesioner oleh responden berdasarkan

pertanyaan UEQ sebanyak 26 pertanyaan yang di dalamnya terdapat 6 indikator dan studi literasi. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara melalui kuesioner terbuka. Dalam menganalisis perolehan data menggunakan *Data Analysis Tool* UEQ yang berupa *microsoft excel* secara *default* yang mana pengguna hanya perlu menginput peroleh data mentah yang kemudian data tersebut akan diolah secara otomatis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis statistik deskriptif pada penelitian ini dilakukan menggunakan *Data Analysis Tool* UEQ. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan melihat nilai rata-rata (*mean*) pada setiap variabel pertanyaan. Jika nilai *mean* berada diatas 0,8 maka menunjukkan hasil evaluasi positif, sedangkan jika berada dibawah 0,8 maka menunjukkan hasil evaluasi negative. Indeks nilai rata-rata (*mean*) dapat dilihat berdasarkan indeks nilai tabel berikut.

Tabel 1.1. Hasil Analisis Variabel *Attractiveness* (Daya Tarik)

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
ATT 1	Menyusahkan	Memudahkan	1,886	Positif
ATT 2	Baik	Buruk	1,026	Positif
ATT 3	Tidak suka	Suka	1,737	Positif
ATT 4	Tidak nyaman	Nyaman	1,728	Positif
ATT 5	Atraktif	Tidak atraktif	1,018	Positif
ATT 6	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	1,368	Positif
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)			1,46	Positif

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Variabel daya tarik (*attractiveness*) merupakan salah satu variabel dalam pengukuran *user experience* yang mengutamakan pada kesan dan keunikan dari keseluruhan layanan dari penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Berdasarkan pada tabel 1.1, menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) pada variabel daya tarik (*attractiveness*) yang memperoleh hasil evaluasi penilaian positif secara keseluruhan.

Tabel 1.2. Hasil Analisis Variabel *Perspiciuity* (Kejelasan)

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
PER 1	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	1,939	Positif
PER 2	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	1,053	Positif
PER 3	Rumit	Sederhana	1,807	Positif
PER 4	Jelas	Membingungkan	1,333	Positif
Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)			1,53	Positif

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Variabel kejelasan (*perspiciuity*) adalah variabel yang digunakan dalam pengukuran *user experience* yang mengutamakan pada aspek kemudahan dalam menggunakan suatu layanan, dalam hal ini penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Berdasarkan pada tabel 1.2, menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) pada variabel kejelasan (*perspiciuity*) yang memperoleh hasil evaluasi penilaian positif secara keseluruhan.

Tabel 1.3. Hasil Analisis Variabel *Perspiciuity* (Kejelasan)

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
EFF 1	Cepat	Lambat	1,158	Positif
EFF 2	Tidak efisien	Efisien	1,623	Positif
EFF 3	Tidak praktis	Praktis	1,939	Positif
EFF 4	Tidak terstruktur	Terstruktur	0,193	Netral
Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)			1,23	Positif

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Variabel kejelasan (*perspiciuity*) adalah variabel yang digunakan dalam pengukuran *user experience* yang mengutamakan kemampuan layanan dalam menyelesaikan permasalahan dan kebutuhan pengguna secara optimal. Berdasarkan tabel 1.3, menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) pada variabel kejelasan (*perspiciuity*) yang memperoleh hasil evaluasi penilaian positif secara keseluruhan. Akan tetapi, terdapat salah satu indikator pertanyaan pada EFF 4 (tidak terstruktur/ terstruktur) yang memperoleh hasil evaluasi netral.

Tabel 1.4. Hasil Evaluasi Penilaian *Dependability* (Keandalan)

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
DEP 1	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	1,596	Positif
DEP 2	Menghambat	Mendukung	1,763	Positif
DEP 3	Tidak aman	aman	-0,096	Negatif
DEP 4	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	1,158	Positif
Keandalan (<i>Dependability</i>)			1,11	Positif

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Variabel Keandalan (*Dependability*) adalah variabel yang digunakan dalam pengukuran *user experience* yang mengutamakan pada interaksi antara layanan dan pengguna yang menghasilkan kestabilan data pada setiap waktu dan situasi. Berdasarkan tabel 1.4, menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) pada variabel Keandalan (*Dependability*) yang memperoleh hasil evaluasi penilaian positif secara keseluruhan. Akan tetapi, terdapat salah satu indikator pertanyaan pada DEP 3 (tidak aman/ aman) yang memperoleh hasil evaluasi negatif.

Tabel 1.5. Hasil Evaluasi Penilaian *Stimulation* (Stimulasi)

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
STI 1	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	1,640	Positif
STI 2	Membosankan	Menikmati	1,842	Positif
STI 3	Tidak menarik	Menarik	1,886	Positif
STI 4	Memotivasi	Tidak memotivasi	1,412	Positif
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)			1,70	Positif

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Variabel Stimulasi (*Stimulation*) adalah variabel yang digunakan dalam pengukuran *user experience* yang mengutamakan pada daya tarik dan tingkat motivasi sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Berdasarkan pada tabel 1.5, menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) pada variabel Stimulasi (*Stimulation*) yang memperoleh hasil evaluasi penilaian positif secara keseluruhan.

Tabel 1.6. Hasil Evaluasi Penilaian *Novelty* (Kebaruan)

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
NOV 1	Kreatif	Monoton	1,544	Positif
NOV 2	Berguna	Tidak berguna	1,553	Positif
NOV 3	Tertinggal	Terdepan	1,825	Positif
NOV 4	Konvensional	Inovatif	1,904	Positif
Kebaruan (<i>Novelty</i>)			1,71	Positif

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Variabel Kebaruan (*Novelty*) adalah variabel yang digunakan dalam pengukuran *user experience* yang mengutamakan pada layanan yang inovatif, inventif dan dirancang dengan kreatif, dalam hal ini terhadap penggunaan layanan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Berdasarkan pada tabel 1.6, menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) pada variabel Kebaruan (*Novelty*) yang memperoleh hasil evaluasi penilaian positif secara keseluruhan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini berhasil melakukan analisis *user experience* pada penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan aspek pada *User Experience Quistionnaire* (UEQ). Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data dari 114 responden dengan menggunakan analisis statistik deskriptik pada pada masing-masing variabel UEQ. Dalam pengukuran *user experience* pada penggunaan Aplikasi JAKI diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada masing-masing variabel memperoleh nilai evaluasi positif yang meliputi variabel daya tarik (*attractiveness*) dengan *mean* 1,46, variabel kejelasan (*perspicuity*) dengan *mean* 1,53, efisiensi (*efficiency*) dengan *mean* 1,23, keandalan (*dependability*) dengan *mean* 1,11, stimulasi (*stimulation*) dengan *mean* 1,70 dan kebaruan (*novelty*) dengan *mean* 1,71.

Saran

1. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat melakukan evaluasi berdasarkan hasil analisis data pada setiap indikator meliputi *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*. Evaluasi ini juga difokuskan pada indikator yang masih memperoleh nilai mean paling kecil dibandingkan indikator lainnya.

2. Melakukan pengoptimalan sistem pelayanan pengaduan dengan tujuan agar dapat meningkatkan indikator efisiensi pada indikator *user experience* dalam penggunaan aplikasi JAKI.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S. (2022). EFEKTIVITAS APLIKASI JAKI SEBAGAI MEDIA INFORMASI COVID-19 DI JAKARTA PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA. *Repository Samsul*, 1–13.
- Augutawa, A. (n.d.). OPTIMALISASI APLIKASI JAKI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH DINAS KOMUNIKASI, INFORMASI DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Aulia, S. (2022). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-SERVICE JAKRESPONS DALAM APLIKASI JAKI SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PUBLIK*. Universitas Indonesia.
- Elisurya, S., Az-Zahra, H. M., & Wardani, N. H. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Quistionnaire (UEQ) (Studi pada E-Commerce Fashion). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4327–4332.
- Hanifah, A. (2017). *ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JAKARTA SMART CITY*. Universitas Indonesia.
- Hartzani, A. G. (2021). *Evaluasi User Experience pada Dompot Digital OVO Menggunakan User Experience Quistionnaire (UEQ)* . Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- Schrepp, M. (n.d.). User Experience Questionnaire Handbook. *UEQ User Experience Quistionnaire*.
- Schrepp, M. (n.d.). User Experience Questionnaire Handbook Version 2. *UEQ User Experience Quistionnaire* .
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. *Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios*.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S). *Nternational Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence* , 103–108.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2019). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4).