

# Analisis user experience pada penggunaan aplikasi mobile Jakarta smart city = User experience analysis on the usage of Jakarta smart city mobile application

Asma Hanifah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456261&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pertumbuhan pengguna internet dan pengguna smartphone telah merubah gaya hidup masyarakat Indonesia ke arah digital, salah satunya dalam mencari informasi. Salah satu informasi yang banyak diakses oleh pengguna internet di Indonesia adalah informasi layanan publik. Selain itu, seiring dengan perkembangan teknologi dan internet, terdapat beberapa kota di Indonesia sedang bertransformasi menuju Smart City dan salah satunya adalah Jakarta. Dalam proses menuju Smart City, Pemerintah DKI Jakarta telah meluncurkan sebuah aplikasi mobile Jakarta Smart City untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi layanan publik. User experience UX merupakan faktor yang sangat penting bagi sebuah aplikasi mobile dalam memberikan kesan pertama tentang suatu produk yang ditawarkan melalui interaksi antara pengguna dengan produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis UX aplikasi mobile Jakarta Smart City dengan menggunakan pendekatan performance metrics, self-reported metrics melalui kuesioner Single Ease Question SEQ dan kuesioner Design-oriented Evaluation of Perceived Usability DEEP, serta issue-based metrics yang menilai kinerja, persepsi, perilaku, dan mengeluarkan apa yang dirasakan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi serta mengetahui pengaruh pengalaman pada penggunaan aplikasi mobile. Berdasarkan hasil analisis, aplikasi mobile Jakarta Smart City memiliki penilaian usability yang belum baik dan ditemukan masalah pada desain aplikasi mobile tersebut. Oleh karena itu, dilakukan perbaikan desain tampilan atau user interface UI dengan menggunakan prinsip-prinsip desain UI, open card sort, dan Activity Relationship Chart ARC. Hasil penelitian ini adalah penilaian user experience, rekomendasi, dan desain tampilan aplikasi mobile Jakarta Smart City yang dapat meningkatkan usability pengguna.

.....The growth of internet users and smartphone users has changed Indonesian society lifestyle towards digital, one of things is to search information. One of the information that is widely accessed by internet users in Indonesia is public service information. In addition, along with the development of technology and internet, there are several cities in Indonesia are being transformed into smart city and one of them is Jakarta. In the process towards smart city, the Government of DKI Jakarta has launched a Jakarta Smart City mobile application to facilitate the public in accessing public service information. User experience UX is a very important factor for an application to give a first impression about the product offered through the interaction between user and product. This study aims to analyze Jakarta Smart City mobile application by using performance metrics, self reported metrics through Single Ease Question SEQ questionnaire and Design oriented Evaluation of Perceived Usability DEEP questionnaire, and also issue based metrics approach that assess performance, perception, behavior, and filter out user feels as a result of the interaction with applications, and also reveal the effect of experience in using the application. Based on the analysis, the Jakarta Smart City mobile application has a relatively low usability score and found problems with the mobile application design. Therefore, interface redesign or user interface UI was developed using the principles of UI design, open card sort, and Activity Relationship Chart ARC. The output of this research are user experience evaluation, recommendation, and interface design to increase the user usability.