

# Analisis dan perancangan pengalaman pengguna pada chatbot smart city: Studi kasus layanan di masapcandemi = User Experience analysis and design on smart city chatbots: A Case study of services during the pandemic

Cassie Michelle , author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517689&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Di era perkembangan teknologi, pemerintah Indonesia sedang gencar untuk menjalankan “Gerakan Menuju 100 Smart City” yang bertujuan untuk menunjang pelayanan masyarakat di Indonesia. Selain itu, saat ini masyarakat Indonesia sedang dilanda berbagai masalah akibat pandemi COVID-19. Hal ini mendorong pembangunan layanan smart city agar dapat melayani masyarakat kota dengan lebih baik. Pemerintah telah membuat beberapa chatbot untuk membantu masyarakat di masa pandemi. Namun, chatbot tersebut belum memperhatikan kebutuhan masyarakat di bidang ekonomi, pendidikan, dan mobilitas. Selain itu, penggunaan chatbot masih kurang diminati akibat percakapannya yang masih terkesan kaku dan memiliki perbendaharaan kata yang masih terbatas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi berupa chatbot layanan smart city untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat kota selama masa pandemi. Perancangan dilakukan dengan menggunakan metode user-centered design yang melibatkan target pengguna pada setiap tahapannya. Pengumpulan kebutuhan chatbot dilakukan dengan menggunakan survei daring. Temuan yang diperoleh dijadikan acuan dalam perancangan purwarupa untuk chatbot layanan smart city di masa pandemi. Evaluasi terhadap purwarupa dilakukan dengan menggunakan metode usability testing dan A/B testing untuk evaluasi kualitatif, sedangkan untuk evaluasi kuantitatif menggunakan instrumen SUS dan CUQ. Chatbot layanan smart city yang dirancang dengan hasil yang cukup baik dilihat dari nilai SUS dan CUQ yang diperoleh cukup untuk dikategorikan ‘acceptable’.

.....In the era of technological development, the Indonesian government is intensively running the "Gerakan Menuju 100 Smart City" that aims to support public services in Indonesia. In addition, Indonesians are currently experiencing various problems due to the COVID-19 pandemic. This encourages the development of smart city services to serve citizens better. The government has created several chatbots to help citizens during the pandemic. However, the chatbot has not paid attention to the needs of citizens in the fields of economy, education, and mobility. Not only that, the use of chatbots is still less desirable because the conversations still stiff and have a limited vocabulary. This research seeks to provide a solution in the form of a smart city service chatbot to solve various problems faced by citizen during the pandemic. The design is done using a usercentered design method that involves the target user at each stage. The chatbot needs collection is done by using online surveys. The findings were used as reference in designing chatbot. Evaluation of the prototype was conducted using usability testing and A/B testing methods for qualitative evaluation, while quantitative evaluation using SUS and CUQ instruments. Chatbot smart city services are designed with good results, chatbots SUS and CUQ values obtained enough to be categorized as ‘acceptable’.