

## Menilai Pengalaman Pengguna terhadap Aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Rofiuddin Rofiuddin

Dosen Fakultas Teknik, Universitas Islam Madura, Indonesia

Alamat: JL. Pondok Peantren Miftahul Ulum Bettet, Pamekasan Madura, Bettet,  
Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69317

Korespondensi penulis: [rofiareiv@gmail.com](mailto:rofiareiv@gmail.com)

**Abstract.** *User experience is one of the key factors in determining the success of an application, because it plays an important role in providing impressions and comfort to users. This research aims to evaluate the user experience of the RT-RW NET Customer Governance application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method, a method designed to measure important aspects of user experience. A total of 33 respondents who were active users of this application were involved in the research. The results of the analysis show that the aspects of attractiveness, clarity, efficiency and stimulation received positive assessments, with the highest scores for attractiveness (1.84) and clarity (1.82). However, the novelty aspect received a lower score (1.79), indicating a need for further development and innovation. The conclusion of this research is that the RT-RW NET Customer Governance application provides a good and satisfying user experience, but improvements need to be made in the novelty aspect so that this application can reach a more optimal and competitive level of user experience. This research contributes to developers in understanding the strengths and weaknesses of applications to support the development of better applications in the future.*

**Keywords:** *Customer, Governance, Application.*

**Abstrak.** Pengalaman pengguna (user experience) merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah aplikasi, karena berperan penting dalam memberikan kesan dan kenyamanan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ), sebuah metode yang dirancang untuk mengukur aspek-aspek penting dari pengalaman pengguna. Sebanyak 33 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi ini dilibatkan dalam penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan stimulasi mendapatkan penilaian positif, dengan skor tertinggi pada daya tarik (1.84) dan kejelasan (1.82). Meskipun demikian, aspek kebaruan memperoleh skor lebih rendah (1.79), yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk pengembangan dan inovasi lebih lanjut. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET secara keseluruhan memberikan pengalaman pengguna yang baik dan memuaskan, tetapi perlu dilakukan peningkatan pada aspek kebaruan agar aplikasi ini dapat mencapai tingkat pengalaman pengguna yang lebih optimal dan kompetitif. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembang dalam memahami kekuatan dan kelemahan aplikasi untuk mendukung pengembangan aplikasi yang lebih baik di masa depan.

**Kata kunci:** Aplikasi, Tata Kelola, Pelanggan.

### 1. LATAR BELAKANG

Di era digital yang terus berkembang, kebutuhan akan layanan internet yang andal dan efisien menjadi semakin penting, terutama bagi masyarakat lokal. Salah satu solusi yang ditawarkan adalah RT-RW NET, yaitu jaringan internet berskala kecil yang dikelola oleh komunitas atau organisasi lokal untuk memberikan akses internet kepada warga sekitar (Wijayanti et al., 2023). Meskipun RT-RW NET memberikan solusi signifikan terhadap keterbatasan akses internet di wilayah tertentu, pengelolaan pelanggan secara efektif dan

efisien tetap menjadi tantangan utama, yang dapat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan sebuah aplikasi. Aplikasi yang dirancang dengan mempertimbangkan pengalaman pengguna dapat meningkatkan kepuasan, efisiensi dalam pengelolaan, serta loyalitas pelanggan (Ariansidi et al., 2023). Oleh karena itu, menilai pengalaman pengguna aplikasi tata kelola pelanggan menjadi langkah penting untuk memastikan aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Gardenia Ameniar et al., n.d.).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi tata kelola pelanggan RT-RW NET menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), serta memberikan masukan berharga untuk pengembangan aplikasi dan peningkatan kualitas layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta mampu meningkatkan kepuasan, dan harapan mereka (Ardin1 et al., 2022).

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan alat yang dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif, mencakup berbagai aspek seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan aplikasi (Khuntari, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengevaluasi pengalaman pengguna pada berbagai jenis aplikasi dengan memberikan hasil yang valid dan andal. Sebagai contoh, studi oleh (Kresnanto et al., 2020) menunjukkan bahwa UEQ dapat mengevaluasi pengalaman pengguna dalam berbagai konteks, termasuk aplikasi *booking* hotel, sementara studi lain oleh (Dyah Savitri & Indah Ratnasari, 2023) mengonfirmasi bahwa UEQ membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi dari sudut pandang pengguna. Namun, meskipun UEQ telah banyak diterapkan pada berbagai jenis aplikasi, penelitian mengenai penerapannya pada aplikasi tata kelola pelanggan RT-RW NET masih sangat terbatas.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan aplikasi tata kelola pelanggan RT-RW NET mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Mengingat ketergantungan masyarakat yang terus meningkat pada layanan internet, aplikasi yang ramah pengguna (*user-friendly*) dan efisien dalam pengelolaan pelanggan menjadi kebutuhan mendesak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna mengenai pengalaman pengguna, untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan mendukung pengembangan aplikasi yang lebih baik di masa depan.

Dengan hasil yang diperoleh, diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam bidang pengalaman pengguna, serta dampak praktis dalam meningkatkan kualitas pengelolaan RT-RW NET yang lebih baik di masa mendatang.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### **Pengalaman Pengguna (*User Experience*)**

Pengalaman pengguna (*User Experience*) adalah keseluruhan persepsi yang dimiliki pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi atau sistem, termasuk bagaimana perasaan mereka selama proses penggunaan dan seberapa efisien aplikasi dalam memenuhi kebutuhan mereka (Ariansidi et al., 2023). *User Experience* memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan, efisiensi, dan loyalitas pelanggan. Aplikasi yang didesain dengan memperhatikan pengalaman pengguna dapat memperbaiki proses pengelolaan dan memberikan hasil yang lebih baik bagi pengguna (Gardenia Ameniar et al., n.d.).

Pada aplikasi tata kelola pelanggan RT-RW NET, penting untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut memberikan pengalaman pengguna yang positif agar bisa memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Aplikasi yang ramah pengguna akan membuat pengelolaan pelanggan lebih efisien dan meminimalkan masalah yang mungkin terjadi dalam penggunaan.

### **Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)**

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh, dengan mengevaluasi enam dimensi penting dalam aplikasi, yaitu atraktif, jelas, efisien, tepat, stimulating, dan inovatif (Khuntari, 2022). Metode ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana pengguna merasakan aplikasi tersebut, dan membantu pengembang untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam aplikasi berdasarkan perspektif pengguna.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode UEQ telah diterapkan dalam berbagai jenis aplikasi, baik untuk layanan berbasis digital maupun aplikasi yang lebih kompleks. Sebagai contoh, penelitian oleh (Kresnanto et al., 2020) menunjukkan bahwa UEQ dapat mengevaluasi pengalaman pengguna dalam aplikasi *booking* hotel, sedangkan (Dyah Savitri & Indah Ratnasari, 2023) menunjukkan bahwa metode ini sangat efektif dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi dari sudut pandang pengguna.

## Aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET

Aplikasi tata kelola pelanggan pada RT-RW NET berfungsi untuk mengelola pelanggan yang menggunakan layanan internet berbasis komunitas. Walaupun RT-RW NET telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan akses internet di daerah-daerah yang sebelumnya terisolasi, pengelolaan pelanggan yang baik tetap menjadi tantangan utama yang perlu dihadapi (Wijayanti et al., 2023). Agar aplikasi ini efektif, diperlukan evaluasi yang mendalam mengenai pengalaman pengguna untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi dalam pengelolaan layanan.

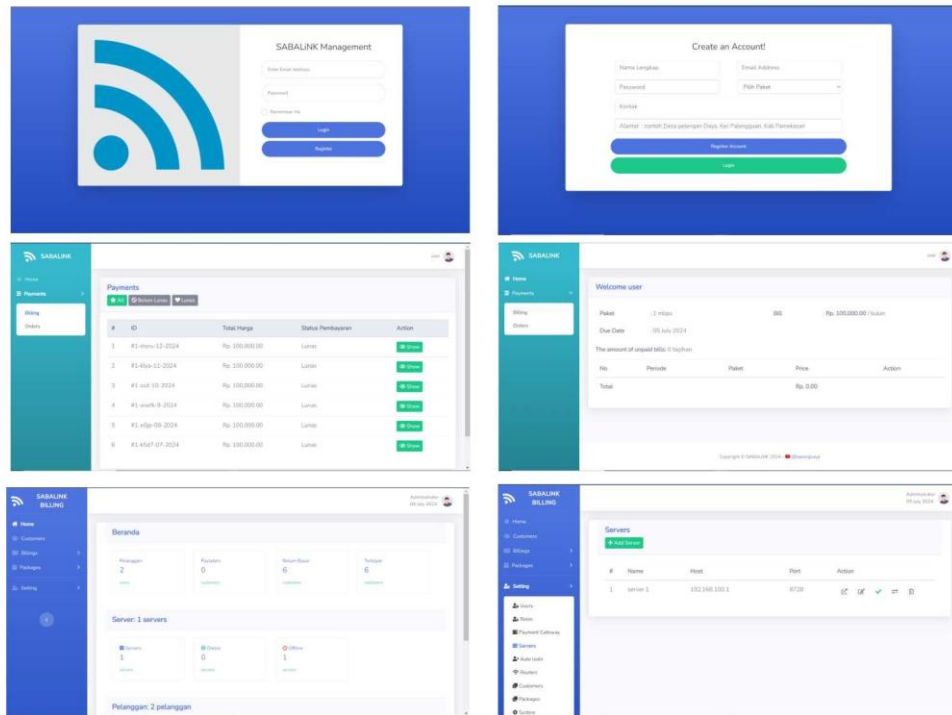
### Penelitian Terkait

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya evaluasi pengalaman pengguna dalam aplikasi berbasis layanan. Seperti yang dijelaskan oleh (Kresnanto et al., 2020), penggunaan UEQ dalam konteks aplikasi *booking* hotel memberikan wawasan yang sangat berguna mengenai pengalaman pengguna. (Dyah Savitri & Indah Ratnasari, 2023) juga mengonfirmasi efektivitas metode UEQ dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi dari perspektif pengguna, yang menjadi landasan bagi penelitian ini dalam mengevaluasi aplikasi tata kelola pelanggan RT-RW NET.

Namun, meskipun UEQ banyak diterapkan pada aplikasi lain, penerapannya pada aplikasi RT-RW NET masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas aplikasi tata kelola pelanggan berbasis RT-RW NET.

### 3. METODE PENELITIAN

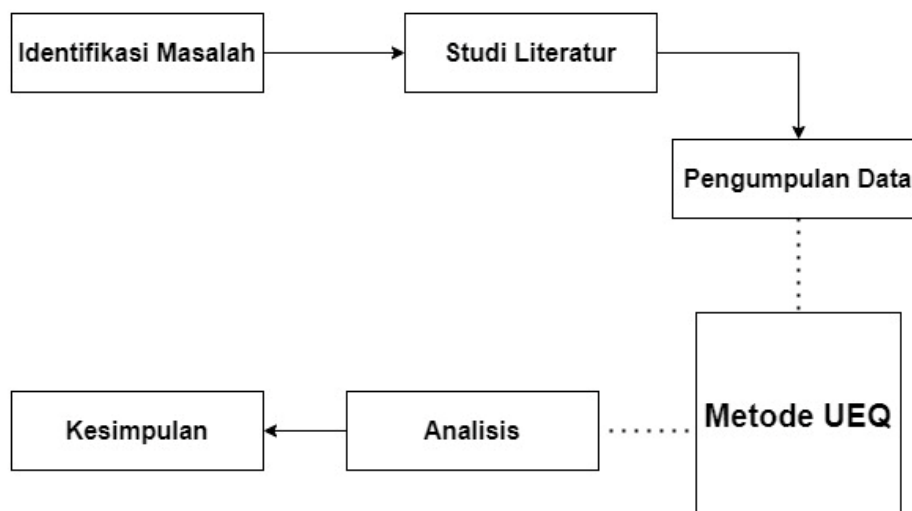
Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET. Aplikasi ini digunakan untuk mengelola data pelanggan di lingkungan RT-RW NET dan dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Tampilan Aplikasi RT-RW NET**

### Diagram Alur Penelitian

Penelitian ini berfokus pada aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET sebagai objek penelitian untuk mengevaluasi *User Experience* (UX) dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menilai pengalaman pengguna aplikasi tersebut melalui pendekatan yang sistematis dan terstruktur (Prasetyaningsih & Muchtar, 2023). Tahapan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Diagram Alur Penelitian pada Gambar 2 berikut.



**Gambar 2. Diagram Alur Penelitian**

1) Identifikasi Masalah

Langkah pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah yang ingin diteliti, yaitu menilai pengalaman pengguna terhadap aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET. Penilaian ini akan membantu menentukan apakah aplikasi tersebut efektif dan memenuhi harapan pengguna.

2) Studi Literatur

Setelah masalah diidentifikasi, Studi Literatur dilakukan dengan mempelajari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan untuk memahami lebih dalam tentang topik yang diteliti. Studi literatur ini akan membantu merumuskan hipotesis dan menyusun desain penelitian yang lebih terarah.

3) Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dari pengguna aplikasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner UEQ.

4) Metode UEQ

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ membantu mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

5) Analisis

Setelah Data dikumpulkan dan diolah melalui UEQ kemudian dianalisis untuk mendapatkan temuan utama penelitian. Analisis ini dapat dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial.

6) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini akan menyimpulkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang diteliti. Kesimpulan ini juga akan mencakup interpretasi hasil dan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.

### **Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)**

*User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah alat yang efisien untuk mengukur pengalaman pengguna (UX) dari aplikasi. Dalam penelitian ini, UEQ digunakan untuk mengevaluasi UX aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET. Metode ini mencakup enam skala penilaian utama: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan

*Novelty*. Setiap skala ini dirancang untuk memberikan gambaran komprehensif tentang pengalaman pengguna.

1) Skala Penilaian UEQ

- (a) *Attractiveness* (Daya Tarik): Kesan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi.
- (b) *Perspicuity* (Kejelasan): Kemudahan memahami dan belajar menggunakan aplikasi.
- (c) *Efficiency* (Efisiensi): Efisiensi dalam menggunakan aplikasi.
- (d) *Dependability* (Keandalan): Rasa kontrol dan keamanan saat menggunakan aplikasi.
- (e) *Stimulation* (Stimulasi): Seberapa menarik dan memotivasi aplikasi.
- (f) *Novelty* (Kebaruan): Inovasi dan kreativitas aplikasi.

2) Format Kuesioner

Format Setiap skala diukur menggunakan sejumlah item dengan skala Likert bipolar tujuh poin, dari -3 hingga +3. Responden diminta untuk menilai pernyataan yang berlawanan, misalnya:

Tidak menarik (-3) hingga Menarik (+3).

Tidak jelas (-3) hingga Jelas (+3).

Format kuesioner ini mendukung pengguna dalam mengungkapkan perasaan, kesan, dan sikap yang muncul saat mereka menggunakan produk. Ketika produk baru diluncurkan, pertanyaan yang sering diajukan adalah "Apakah produk ini menciptakan pengalaman pengguna yang positif?" atau "Bagaimana perasaan pengguna tentang produk ini?". Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, cukup dengan sampel representatif dari pengguna produk baru untuk mengisi UEQ. Biasanya, 20-30 jawaban sudah cukup untuk mendapatkan kesan yang valid (Agustina & Gustalika, 2022).

Setiap kuesioner yang digunakan dalam pengujian pada responden aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET ini terdiri dari 26 pernyataan, seperti yang terlihat pada Gambar 3.

|                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |                           |    |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----|
| menyusahkan          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | menyenangkan              | 1  |
| tak dapat dipahami   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | dapat dipahami            | 2  |
| kreatif              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | monoton                   | 3  |
| mudah dipelajari     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | sulit dipelajari          | 4  |
| bermanfaat           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | kurang bermanfaat         | 5  |
| membosankan          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | mengasyikkan              | 6  |
| tidak menarik        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | menarik                   | 7  |
| tak dapat diprediksi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | dapat diprediksi          | 8  |
| cepat                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | lambat                    | 9  |
| berdaya cipta        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | konvensional              | 10 |
| menghalangi          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | mendukung                 | 11 |
| baik                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | buruk                     | 12 |
| rumit                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | sederhana                 | 13 |
| tidak disukai        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | menggembirakan            | 14 |
| lazim                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | terdepan                  | 15 |
| tidak nyaman         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | nyaman                    | 16 |
| aman                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | tidak aman                | 17 |
| memotivasi           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | tidak memotivasi          | 18 |
| memenuhi ekspektasi  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | tidak memenuhi ekspektasi | 19 |
| tidak efisien        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | efisien                   | 20 |
| jelas                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | membingungkan             | 21 |
| tidak praktis        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | praktis                   | 22 |
| terorganisasi        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | berantakan                | 23 |
| atraktif             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | tidak atraktif            | 24 |
| ramah pengguna       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | tidak ramah pengguna      | 25 |
| konservatif          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | inovatif                  | 26 |

**Gambar 3. Kuesioner UEQ**

### 3) Perhitungan Skor Skala

Skor untuk setiap skala dihitung sebagai rata-rata aritmetika dari item-item yang termasuk dalam skala tersebut. Rumus perhitungan skor untuk setiap skala adalah:

$$\text{Skor skala} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Skor Item } i}{n}$$

Dimana:

- (a)  $\sum_{i=1}^n \text{Skor Item } i$  adalah jumlah skor dari semua item dalam skala.
- (b)  $n$  adalah jumlah item dalam skala

Metode UEQ ini akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET. Dengan menggunakan kuesioner ini, kami akan mengumpulkan data dari responden untuk menilai berbagai aspek UX aplikasi tersebut, sehingga mendapatkan wawasan yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan aplikasi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Kuesioner UEQ

Evaluasi pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form kepada seluruh pengguna aplikasi dari berbagai RT-RW yang menggunakan aplikasi ini. Responden kuesioner terdiri dari para pengelola dan pengguna aplikasi di komunitas lokal.

Dari link kuesioner yang dibagikan, sebanyak 33 responden mengisi kuesioner. Data yang diperoleh dari kuesioner ini kemudian dimasukkan ke dalam analisis data UEQ. Transformasi data dilakukan dengan cara menghitung nilai yang diperoleh dari UEQ dikurangi 4 untuk mendapatkan nilai positif dan negatif masing-masing item dalam UEQ. Nilai +3 merupakan nilai positif tertinggi, dan -3 merupakan nilai negatif terendah.

Hasil dari transformasi data tersebut kemudian diolah hingga diperoleh nilai rata-rata untuk setiap aspek UEQ. Hasil pengolahan data UEQ dapat dilihat pada tabel 1 dan gambar 4.

**Tabel 1. Hasil User Experience Questionnaire (UEQ)**

| Struktur UEQ       | Hail skala UEQ | ASPEX UX   | Nilai Skala UEQ |
|--------------------|----------------|------------|-----------------|
| Daya tarik         | 1.84           | Daya tarik | 1.843           |
| Kualitas pragmatis | 1.68           | Kejelasan  | 1.826           |
|                    |                | Evisiensi  | 1.712           |
| Kualitas hedosis   | 1.69           | Stimulasi  | 1.515           |
|                    |                | Kebaruan   | 1.795           |

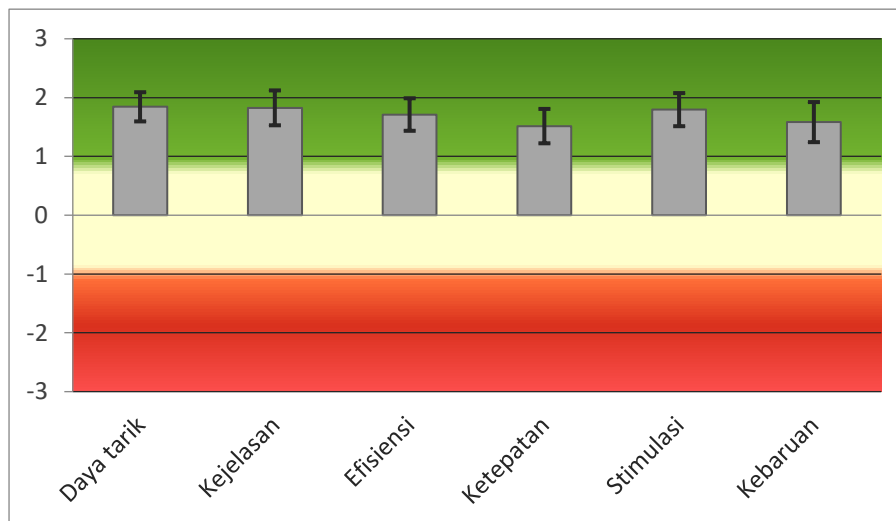
Berdasarkan hasil pengolahan pada Tabel 2, nilai tertinggi adalah pada struktur daya tarik dengan skor rata-rata 1,84. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET menarik bagi pengguna dan memberikan pengalaman yang menyenangkan.

Struktur kualitas pragmatis memiliki skor rata-rata 1,68, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Kejelasan (*Perspiciuity*): Skor 1,826. Menunjukkan bahwa aplikasi mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna karena kejelasan dan kemudahan penggunaannya mendapatkan skor positif.
- 2) Efisiensi (*Efficiency*): Skor 1,712. Menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini efisien dalam membantu mereka menyelesaikan tugas-tugas terkait pengelolaan pelanggan.

Struktur kualitas hedosis memiliki skor rata-rata 1,69, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Stimulasi (*Stimulation*): Skor 1,515. Menunjukkan bahwa aplikasi memberikan pengalaman yang cukup menyenangkan dan memotivasi bagi pengguna.
- 2) Kebaruan (*Novelty*): Skor 1,795. Menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini inovatif dan kreatif dalam pendekatannya.



**Gambar 4. Skala UEQ (Mean dan Varian)**

Hasil pengujian menunjukkan Aspek Daya Tarik (*Attractiveness*): Dengan skor 1,84 menunjukkan bahwa aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET berhasil memberikan kesan positif secara keseluruhan kepada pengguna. Aplikasi ini dianggap menarik dan *user-friendly*, yang penting untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna.

Aspek Kejelasan (*Perspicuity*): Dengan skor 1,862, aplikasi ini dianggap sangat jelas dan mudah dipahami. Pengguna tidak mengalami kesulitan berarti dalam mempelajari dan menggunakan aplikasi, yang meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam penggunaannya.

Aspek Efisiensi (*Efficiency*): Dengan skor 1,712 menunjukkan bahwa aplikasi ini efisien dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas-tugas pengelolaan pelanggan. Fitur-fitur yang disediakan memungkinkan pengguna untuk bekerja dengan cepat dan tanpa hambatan yang signifikan.

Aspek Stimulasi (*Stimulation*): Dengan skor 1,515 pada aspek stimulasi menunjukkan bahwa aplikasi ini cukup memotivasi dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Meskipun skor ini lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, masih ada ruang untuk meningkatkan daya tarik emosional aplikasi.

Aspek Kebaruan (*Novelty*): Dengan skor 1,795, aplikasi ini dianggap inovatif dan kreatif. Pengguna menghargai pendekatan baru dan fitur-fitur unik yang ditawarkan oleh aplikasi, yang menambah nilai lebih dalam pengalaman pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa evaluasi pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan menunjukkan hasil yang positif, dimana semua aspek UX memperoleh nilai diatas 0,8. Ini sejalan dengan pernyataan bahwa “nilai rata-rata antara -0,8 dan 0,8 merupakan nilai evaluasi normal”. Nilai  $>0,8$  adalah evaluasi positif, sedangkan nilai  $<-0,8$  adalah evaluasi negatif.

Dari seluruh aspek yang dievaluasi, rata-rata nilai pada aspek kebaruan lebih rendah dibandingkan dengan aspek lainnya ( $<1$ ). Hal ini disebabkan oleh pandangan pengguna yang menganggap bahwa aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET tidak memiliki perbedaan signifikan dengan aplikasi serupa lainnya. Oleh karena itu, kebaruan aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET dinilai sangat rendah. Pengembang perlu berinovasi untuk menambahkan nilai lebih pada aplikasi ini agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Nilai rata-rata hasil pengukuran masing-masing variabel dari aspek UEQ kebaruan dapat dilihat pada Tabel 2.

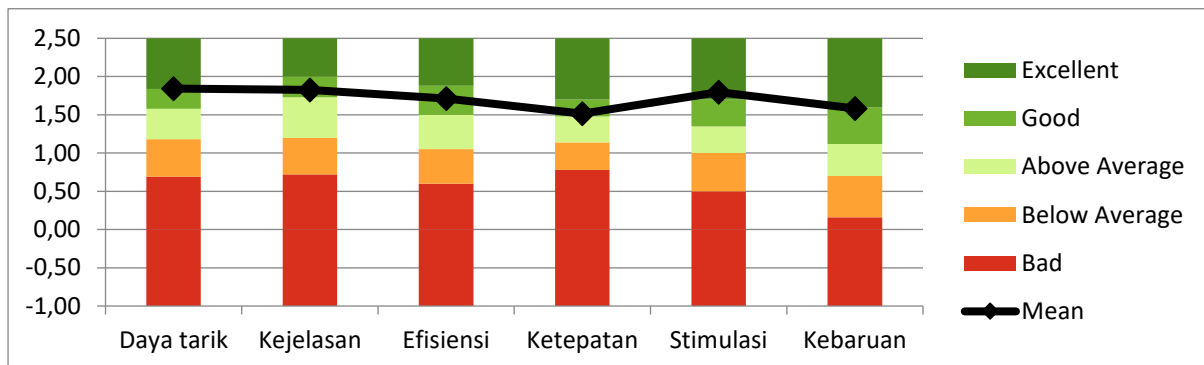
**Tabel 2. Rata-rata Hasil Pengukuran Aspek dan Kabaruan**

| Item | Mean | Variance | Std. Dev. | No. | Left          | Right        | Scale    |  |
|------|------|----------|-----------|-----|---------------|--------------|----------|--|
| 3    | 1.6  | 1.9      | 1.4       | 33  | kreatif       | monoton      | Kebaruan |  |
| 10   | 1.9  | 1.1      | 1.0       | 33  | berdaya cipta | konvensional | Kebaruan |  |
| 15   | 1.1  | 3.0      | 1.7       | 33  | lazim         | terdepan     | Kebaruan |  |
| 26   | 1.7  | 3.8      | 1.9       | 33  | konservatif   | inovatif     | Kebaruan |  |

Untuk memahami makna dari nilai yang dihasilkan oleh setiap skala UEQ, perbandingan dilakukan dengan nilai patokan yang ditunjukkan pada Tabel 1. Hasil pengukuran skala UEQ dibandingkan dengan nilai patokan dapat dilihat pada Gambar 5.

Berdasarkan hasil perbandingan dengan skala benchmark, aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan stimulasi termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata  $>1,5$ . Namun, aspek kebaruan termasuk dalam kategori lebih rendah dengan nilai rata-rata 1,795. Oleh karena itu, hasil perbandingan nilai benchmark merekomendasikan penyempurnaan aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET yang sudah ada, dengan fokus pada penambahan fitur-fitur inovatif untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Pengembangan aplikasi ini

perlu dilakukan secara sistematis, terutama untuk menambah fitur-fitur baru dan memperbaiki fasilitas komunikasi yang lebih rahasia dan cepat. Ini akan membantu meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.



Gambar 5. Data Flow Diagram

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil evaluasi pengalaman pengguna menggunakan UEQ pada aplikasi Tata Kelola Pelanggan RT-RW NET menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Aspek daya tarik memperoleh skor 1.84, kejelasan 1.82, efisiensi 1.71, dan stimulasi 1.51, yang semuanya termasuk dalam kriteria sangat baik dan memberikan kesan positif. Namun, aspek kebaruan mendapatkan skor 1.79, yang masih memerlukan peningkatan karena dianggap kurang inovatif oleh pengguna. Oleh karena itu, sebaiknya pengembang aplikasi fokus pada peningkatan aspek kebaruan, seperti menambahkan fitur-fitur inovatif yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna. Namun, penggunaan UEQ harus diterapkan secara bijak dengan mempertimbangkan konteks penggunaan yang spesifik.

## DAFTAR REFERENSI

- Agustina, R. A., & Gustalika, A. (2022). Evaluasi user experience pada aplikasi Linkaja menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 3(4), 323–331. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Ardin, A. F., Putra, P., Ardin, A. F., Putra, P., Oktadini, N. R., Meiriza, A., & Sevtiyuni, P. E. (2022). How to cite. *Syntax Literate*, 7(11). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6>
- Ariansidi, M., Candiasa, I. M., Made, I., & Sunarya, G. (2023). Analisis usability pada sistem informasi LAPORBUP menggunakan performance measurement, retrospective think

- aloud dan User Experience Questionnaire. KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, 3(6), 754–764. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.807>
- Dyah Savitri, A., & Indah Ratnasari, C. (2023). Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada UII RAS. KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, 4(3), 1352–1361. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1444>
- Gardenia Ameniar, N., Prastawa, H., & Rosyada, Z. F. (n.d.). Evaluasi user experience menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan penerapan Kansei Engineering pada aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Unpublished manuscript.
- Khuntari, D. (2022). Analisis pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab dengan pendekatan User Experience Questionnaire. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 8(1). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.4499>
- Kresnanto, M. A., Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi mobile booking hotel dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada RedDoorz dan Airy). Jurnal PTIIK, 4(10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Prasetyaningsih, S., & Muchtar, S. P. N. (2023). Analisis perbandingan user experience pada website dan aplikasi mobile Shopee menggunakan UEQ. JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia, 5(3), 162–170. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i3.326>
- Wijayanti, Y., Suyoto, S., & Hidayat, A. T. (2023). Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi seluler Visiting Jogja menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi, 3(1), 10–17. <https://doi.org/10.25008/janitra.v3i1.169>
- Wijayanti, Y., Suyoto, S., & Hidayat, A. T. (2023). Komunitas atau organisasi lokal untuk memberikan akses internet kepada warga sekitar. Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi, 3(1), 10–17. <https://doi.org/10.25008/janitra.v3i1.169>