

Analisis *User Experience* dan Perbaikan Desain *Interface* pada Aplikasi Jogja Istimewa Menggunakan Model *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Hapsoro Agung Jatmiko^{1*}, Fatma Hermining Astuti², Sahrul Illahi³

¹Program Studi Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan

Jl Ki Ageng Pamanahan, Kragilan, Tamanan, Bantul, Yogyakarta

*E-mail: hapsoro.jatmiko@ie.uad.ac.id

Abstrak

Informasi pada era saat ini menjadi hal yang penting, kemudahan akses serta kejelasan informasi, menjadi salah satu nilai plus pada sebuah aplikasi. Jogja Istimewa, adalah aplikasi yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah provinsi Yogyakarta yang berisi tentang seluruh obyek wisata yang berada di Yogyakarta, namun, secara umum penerimaan masyarakat terkait aplikasi ini sangat buruk, hal ini dibuktikan dari rendahnya *rating* yang didapat aplikasi ini pada Google Play Store sebesar 3.1 dan terdapat lebih dari 776 keluhan dari pengguna. Pengalaman pengguna yang buruk, tentu berpengaruh terhadap kesediaan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut, dan salah satu cara dalam melakukan analisis dan perbaikan yang diperlukan adalah menggunakan metode UEQ. Penelitian ini melakukan proses pengumpulan data melalui kuesioner UEQ kepada 26 pengguna aplikasi Jogja Istimewa minimal 2 kali agar pengguna memahami aplikasi Jogja Istimewa. Terdapat 6 parameter yang ditanyakan pada proses evaluasi UEQ yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*. Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat, diketahui bahwa 5 dimensi mendapat skor positif atau $> 0,8$ dan hanya aspek *novelty* yang mendapat skor 0,58. Meskipun demikian, hasil analisis UEQ menunjukkan bahwa keseluruhan parameter *benchmark* berada pada kategori *below average* yang berarti membutuhkan perbaikan agar aplikasi Jogja Istimewa menjadi lebih baik bagi pengguna.

Kata kunci: Aplikasi, Desain, Jogja Istimewa, *User Experience*, UEQ

1. Pendahuluan

Kemudahan dalam mengakses informasi, pada era saat ini, menjadi sesuatu yang mutlak. Tercatat, pada tahun 2025 terdapat 229 juta pengguna internet di Indonesia [1] atau hampir mencapai 82% dari seluruh penduduk Indonesia. Penggunaan internet tersebut juga didukung oleh besarnya jumlah pemilik dan pengguna telepon seluler di Indonesia yang mencapai 68,65% dari total penduduk Indonesia [2]. Pertumbuhan internet tersebut, juga mendorong peningkatan dan perkembangan aplikasi baik melalui platform telepon seluler, menurut laporan Bloomberg [3] pada tahun 2024 lalu, Google Play Store memiliki 1,8 juta aplikasi aktif sementara Apple Store memiliki kurang lebih 1,64 juta aplikasi aktif, hal ini tentu sebagai penanda bahwa dunia sekarang berada pada genggam tangan untuk mencari informasi. Kemudahan akses dan perkembangan aplikasi tersebut, juga dimanfaatkan oleh pemerintah, untuk memulai mengembangkan sistem informasi kedaerahannya menggunakan aplikasi, salah satunya Pemerintah Kota Yogyakarta. Setidaknya terdapat beberapa aplikasi penting yang dikembangkan oleh pemerintah Yogyakarta mengikuti perkembangan teknologi yaitu : 1. Jogja Istimewa, yang berfokus pada informasi pariwisata, layanan publik dll [4] 2. *Jogja Smart Service* [5], layanan publik berbasis elektronik se Kota Yogyakarta dan 3. Sadewa, aplikasi permohonan tanda tangan elektronik untuk layanan pemerintah. Yogyakarta, sebagai salah satu destinasi wisata nasional [6] yang telah dicanangkan oleh pemerintah daerah [7], tentu mengandalkan kedatangan wisatawan baik lokal maupun mancanegara sebagai *income generator* mereka, maka keberadaan aplikasi Jogja Istimewa sebagai aplikasi dalam membantu wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta, diharapkan sebagai solusi, terlebih jika wisatawan mencari informasi terkait lokasi hingga akomodasi yang ada. Kenyataannya, berdasarkan *rating* yang didapatkan pada Google Play Store, aplikasi Jogja Istimewa hanya mendapat *rating* 3.1 dari total pengguna hampir mencapai 100.000 pengguna, terlebih, berdasarkan proses *scribing* pada Play Store,

komentar negatif banyak muncul terkait penggunaan aplikasi Jogja Istimewa, hal ini tentu menjadi alarm negatif karena *rating* aplikasi yang bernilai buruk ditambah komentar negatif para pengguna, akan memberikan impresi negatif bagi calon penggunanya [8][9][10][11].

Hasil *scribing* dan observasi awal pada *Playstore*, setidaknya terdapat 3 permasalahan utama yang membuat aplikasi Jogja Istimewa mendapatkan *rating* yang buruk dari 2000 an ulasan yaitu : 1) Efektifitas fitur yang rendah 2) Terdapat *error* atau *bug* pada aplikasi dan 3) Tampilan aplikasi yang tidak menarik. Aplikasi yang tidak efektif dan cenderung berbelit menyebabkan pengguna malas menggunakan, sebaliknya jika tahapan penggunaan aplikasi dibuat singkat dan tidak berbelit-belit maka pengguna semakin menyukainya [12], sejalan dengan temuan terkait efektifitas sistem atau aplikasi, tampilan dan kemungkinan terjadinya *bug* adalah 2 hal yang menentukan kesediaan orang dalam menggunakan sebuah aplikasi [13][14][15], semakin menarik dan tidak membingungkan sebuah aplikasi maka pengguna akan lebih memprioritaskan penggunaan aplikasi tersebut karena interface juga berpengaruh terhadap kemudahan pengoperasian, ketiga hal tersebut juga memiliki arti bahwa semakin berkualitas sebuah aplikasi, maka pengguna akan semakin sering menggunakannya [16].

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan melakukan analisis terkait pengalaman pengguna/*user experience* pada aplikasi Jogja Istimewa dan perbaikan tampak muka dari aplikasi Jogja Istimewa dengan menggunakan pendekatan model UEQ atau *User Experience Questionnaire*.

2. Metodologi

Penelitian ini berfokus pada analisis, evaluasi dan perbaikan pada aplikasi Jogja Istimewa pada *operating system* (OS) Android dan tidak dilakukan analisis pada OS iOS. Analisis dan evaluasi yang dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi yang telah ditetapkan [17][18][19] dan dilakukan kepada 26 responden yang minimal telah menggunakan aplikasi Jogja Istimewa sebanyak 3 kali.

2.1 Skala Pengujian UEQ

Pada pengujian UEQ, terdapat 6 skala yang akan diujikan. Schrepp [17][20], menjelaskan bahwa 6 skala yang akan diujikan tersebut yaitu:

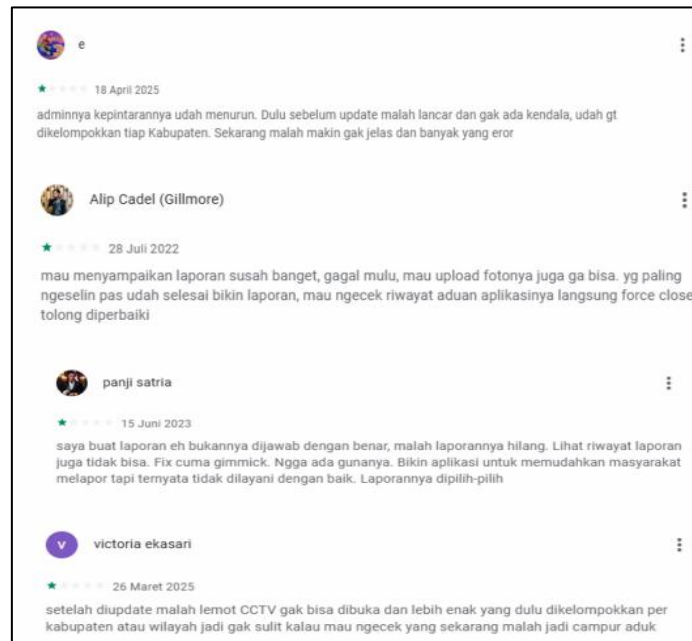
- a. *Attractiveness*: secara definisi, adalah bagaimana impresi atau perasaan responden terhadap produk atau aplikasi yang dipergunakan. Impresi yang muncul disini bisa bersifat positif (menyukai produk) atau sebaliknya dengan tidak menyukai produk tersebut.
- b. *Perspicuity*: seberapa jelas dan mudah bagi pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, apakah pengguna memerlukan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaannya dan apakah aplikasi rumit untuk dipergunakan.
- c. *Efficiency*: berkaitan dengan waktu pengerjaan *task* atau tugas yang ingin dicapai atau dipenuhi.
- d. *Dependability*: Secara harafiah, apakah *user* atau pengguna dapat mengontrol aplikasi tersebut atau justru aplikasi tersebut yang mengarahkan bagaimana pengguna mengoperasikan sistem tersebut.
- e. *Stimulation*: Seberapa tertarik para pengguna menggunakan aplikasi tersebut.
- f. *Novelty*: Apakah aplikasi tersebut menawarkan sesuatu yang baru dan menarik minat penggunanya.

Keenam skala tersebut dimunculkan dalam pertanyaan dengan menggunakan skala likert untuk dapat mengetahui pengalaman pengguna terkait aplikasi Jogja Istimewa.

2.2 Alur Penelitian

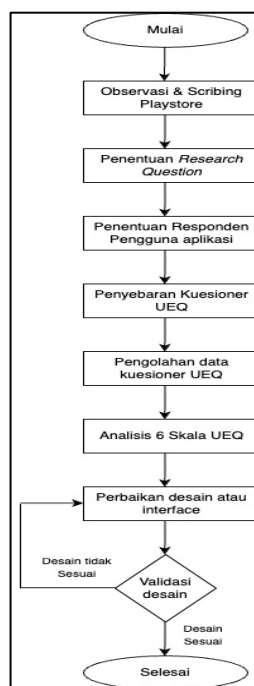
Penelitian diawali dengan melakukan proses observasi pada aplikasi layanan pemerintah pada OS Android, sehingga ditemukan Jogja Istimewa sebagai objek penelitian. Tahapan selanjutnya, adalah proses *scribing* dimana peneliti

melakukan pengecekan *review* pada kolom komentar pada Play Store untuk mengetahui apa saja permasalahan yang muncul pada aplikasi Jogja Istimewa seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Review dan Komentar Pengguna Terkait Aplikasi Jogja Istimewa

Berdasarkan hasil *scribing* maka dilakukan proses evaluasi dan analisis menggunakan metode UEQ terhadap 26 responden yang minimal telah menggunakan aplikasi Jogja Istimewa sebanyak 3 kali. Pemilihan 26 responden ini berdasarkan pada temuan hasil penelitian pada bidang yang sama yang menyatakan bahwa responden berjumlah 20-30 orang telah mendapatkan hasil atau rata-rata skor yang stabil [21][22]. Perolehan data pengisian kuesioner pada 26 responden kemudian dapat dipergunakan untuk menentukan skor atau nilai dari 6 skala pada UEQ sehingga dapat diketahui apakah terdapat skala yang berada di bawah ambang batas (*below average*) sehingga proses perbaikan dapat dilakukan pada permasalahan tersebut. Secara umum, alur penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

3. Hasil dan pembahasan

3.1. Analisis Data Kuesioner dan *Benchmark* Hasil Skala UEQ

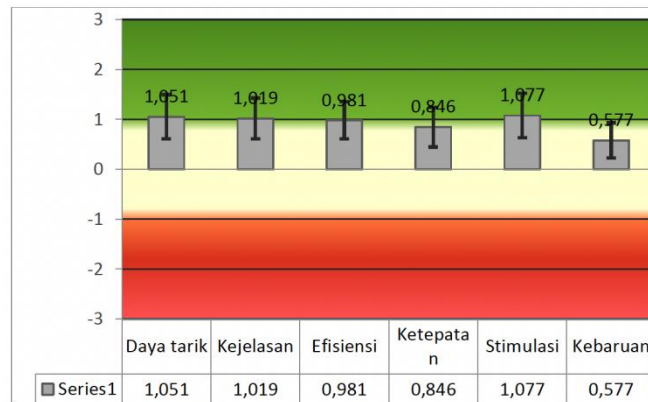
Tahapan pertama pada penelitian ini adalah pengisian kuesioner UEQ kepada 26 responden. Poin pertanyaan yang diajukan pada tahapan ini, menyesuaikan dengan *UEQ Handbook* juga berjumlah 26 item pertanyaan, adapun hasil pengolahan data pengisian kuesioner UEQ dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data Kuesioner

Item	Mean	Variance	Std Dev	No	Semantic Left	Semantic Right	Scale Name
1	↑ 1.2	1.4	1.2	26	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya Tarik
2	↑ 1.2	1.0	1.0	26	Tak Dapat Dipahami	Dapat Dipahami	Kejelasan
3	→ 0.5	2.8	1.7	26	Kreatif	Monoton	Kebaruan
4	→ 0.4	3.2	1.8	26	Mudah Dipelajari	Sulit Dipelajari	Kejelasan
5	↑ 1.2	3.4	1.9	26	Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	Stimulasi
6	↑ 0.8	2.2	1.5	26	Membosankan	Mengasyikkan	Stimulasi
7	↑ 1.4	1.9	1.4	26	Tidak menarik	Menarik	Stimulasi
8	↑ 0.9	1.8	1.3	26	Tak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi	Ketepatan
9	→ 0.6	2.2	1.5	26	Cepat	Lambat	Efisiensi
10	→ -0.1	2.9	1.7	26	Berdaya Cipta	Konvensional	Kebaruan
11	↑ 1.2	1.4	1.2	26	Menghalangi	Mendukung	Ketepatan
12	↑ 1.3	3.1	1.8	26	Baik	Buruk	Daya Tarik
13	↑ 1.3	1.7	1.3	26	Rumit	Sederhana	Kejelasan
14	↑ 1.0	2.5	1.6	26	Tidak Disukai	Menggembirakan	Daya Tarik
15	↑ 1.3	1.2	1.1	26	Lazim	Terdepan	Kebaruan
16	↑ 1.1	2.3	1.5	26	Tidak Nyaman	Nyaman	Daya Tarik
17	→ 0.8	2.3	1.5	26	Aman	Tidak Aman	Ketepatan
18	↑ 0.9	2.7	1.6	26	Memotivasi	Tidak Memotivasi	Stimulasi
19	→ 0.5	2.7	1.6	26	Memenuhi Ekspektasi	Tidak Memenuhi Ekspektasi	Ketepatan
20	↑ 1.0	2.6	1.6	26	Tidak Efisien	Efisien	Efisiensi
21	↑ 1.2	2.4	1.5	26	Jelas	Membingungkan	Kejelasan
22	↑ 1.3	2.4	1.5	26	Tidak Praktis	Praktis	Efisiensi
23	↑ 1.0	1.6	1.2	26	Terorganisir	Berantakan	Efisiensi
24	↑ 1.2	1.7	1.3	26	Atraktif	Tidak Atraktif	Daya Tarik
25	↑ 1.0	3.3	1.8	26	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	Daya Tarik
26	→ 0.7	3.3	1.8	26	Konservatif	Inovatif	Kebaruan

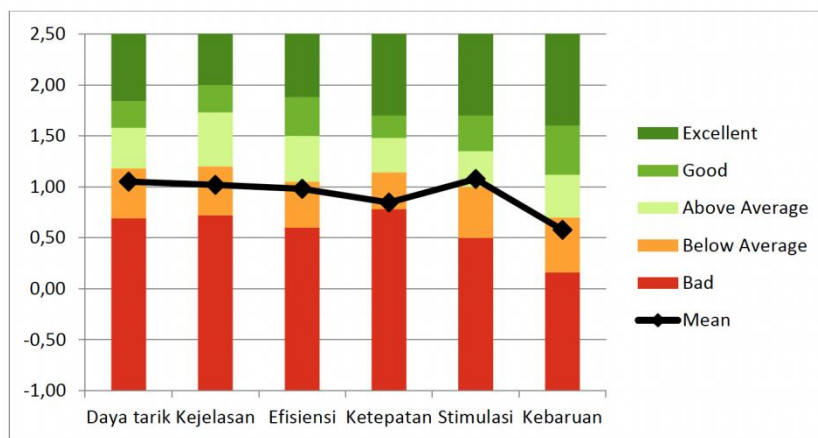
Tabel 1 menunjukkan hasil rekapitulasi dari 26 data responden yang mengisi kuesioner UEQ, diketahui bahwa data yang didapatkan tersebut telah ditransformasi dan diolah untuk mendapatkan rerata nilai dari jawaban para responden. Nilai rerata masing masing skala pada UEQ ini nanti, yang nanti akan menjadi acuan apakah salah satu dari 6 skala yang ada (Daya Tarik, Kejelasan, Kebaruan, Stimulus, Ketepatan dan Efisiensi) masuk dalam kategori perlu perbaikan. Adapun

tahapan selanjutnya, adalah melakukan penghitungan rata-rata pada masing masing skala yang ditetapkan, yang ditunjukkan pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Rerata 6 Skala UEQ

Berdasarkan hasil pada Gambar 3, diketahui bahwa dari 6 skala UEQ, terdapat 1 Skala UEQ yang memiliki rerata kurang dari 0.8 yaitu aspek kebaruan yang ditandai berada pada area berwarna kuning, namun, jika dicermati, 5 skala atau parameter yang lain juga tidak berada pada kondisi atau skor yang baik, terbukti dari posisi pada grafik tersebut hanya berada pada ambang batas area berwarna hijau. Menggunakan hasil rerata tersebut dan *tools* analisis pada UEQ, tahapan selanjutnya adalah analisis *benchmark* aplikasi Jogja Istimewa terhadap aplikasi sejenis lainnya. Hasil *benchmark* inilah yang nantinya akan menentukan area akhir parameter atau skala masing, adapun hasil tersebut dapat dilihat pada Gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. Hasil *Benchmark* Aplikasi Jogja Istimewa

Gambar 4 menunjukkan bahwa hampir seluruh parameter penilaian pada aplikasi Jogja Istimewa tidak berada pada area yang baik dan cenderung di bawah rata-rata atau *below average*, hal ini sejalan dengan hasil yang didapatkan pada Gambar 3 dimana rerata dari 6 variabel tidak ada yang memiliki hasil rerata yang tinggi. Interpretasi dari hasil *benchmark* pada Gambar 4, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Interpretasi Hasil *Benchmark* Aplikasi Jogja Istimewa

Skala	Rata-Rata	Perbandingan pada <i>Benchmark</i>	Hasil Interpretasi
Daya Tarik	1.05	<i>Below Average</i>	50% of results better, 25% of results worse
Kejelasan	1.02	<i>Below Average</i>	50% of results better, 25% of results worse

Skala	Rata-Rata	Perbandingan pada <i>Benchmark</i>	Hasil Interpretasi
Efisiensi	0.98	<i>Below Average</i>	50% of results better, 25% of results worse
Ketepatan	0.85	<i>Below Average</i>	50% of results better, 25% of results worse
Stimulasi	1.08	<i>Above Average</i>	25% of results better, 50% of results worse
Kebaruan	0.58	<i>Below Average</i>	50% of results better, 25% of results worse

Berdasarkan pada data Tabel 2, diketahui bahwa 5 skala atau parameter yang dinilai pada aplikasi Jogja Istimewa yaitu: Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan dan Kebaruan, jika dibandingkan (*benchmark*) dengan aplikasi sejenis, mendapatkan respon buruk atau berada pada area *below average*. Hasil tersebut menjadi salah satu penyebab buruknya rating pada Play Store dan munculnya sentimen negatif melalui rating yang dimunculkan oleh pengguna seperti yang ditampilkan pada Gambar 1. Berdasarkan pada interpretasi hasil yang didapatkan pada kelima parameter tersebut, diketahui bahwa posisi dari aplikasi Jogja Aplikasi masih berada di bawah 50% aplikasi kompetitornya atau aplikasi sejenis, hal ini menunjukkan bahwa secara tingkat kompetitif, Jogja Kita masih belum mampu bersaing dengan kompetitor lainnya, terbukti dari keberadaan hasil 5 parameter tersebut yang berada pada area *below average*. Faktor Stimulasi, hanya satu dari keenam parameter yang tidak berada pada area *below average*, namun sebagai catatan, faktor stimulasi hanya berada pada daerah *above average*, hal ini berarti aplikasi Jogja Istimewa sebetulnya tidak memberikan dampak atau efek bagi penggunanya untuk terus menggunakan aplikasi tersebut secara terus menerus, hal ini juga mengindikasikan bahwa tingkat kompetitif aplikasi ini masih belum dapat banyak bersaing.

3.2. Perbaikan dan Proses Validasi

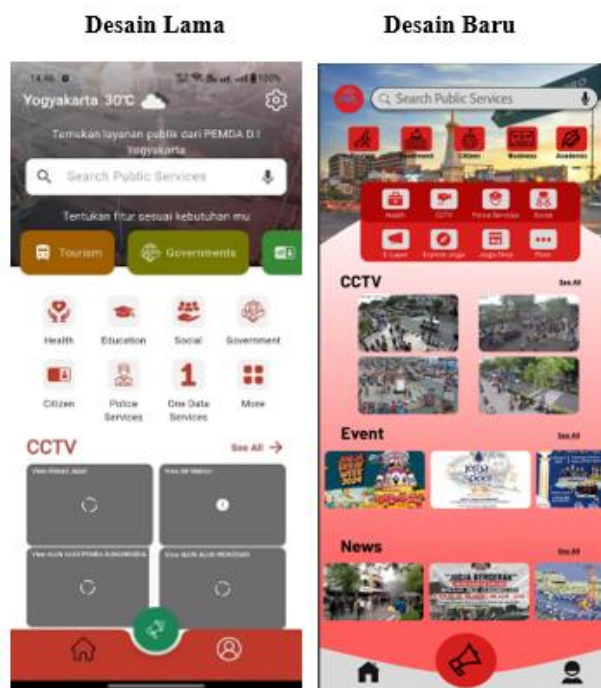
Mengacu pada hasil dan temuan awal analisis UEQ yang dilakukan, maka peneliti melakukan rancangan dan saran perbaikan terhadap aplikasi Jogja Istimewa, hal ini bertujuan agar aplikasi Jogja Istimewa menjadi lebih baik. Proses perbaikan yang dilakukan pada penelitian ini hanya berfokus pada *interface* atau tampak muka dari aplikasi dan tidak menyentuh aspek *back end* yang mungkin berhubungan dengan sistem atau server yang ada. Proses perbaikan yang dilakukan berbasis pada temuan hasil *benchmark* dengan 5 parameter yang menjadi fokus perbaikan.

1. Perbaikan pada parameter Daya Tarik (*attractiveness*)

Berdasarkan data, skor daya tarik pada aplikasi ini sebesar 1.05, hal ini menjadi poin pertimbangan pertama pada perbaikan karena tampilan yang tidak menarik tentunya akan membuat pengguna enggan memakai produk tersebut, saran perbaikan yang dilakukan pada parameter ini yaitu antara lain membuat tampak muka dari aplikasi menjadi lebih segar dan menarik, hal ini sejalan dengan apa yang diinginkan oleh pengguna berdasarkan hasil *scribing* dan temuan permasalahan. Contoh perbaikan yang dilakukan pada aspek daya tarik ini difokuskan pada *home page* aplikasi dan *landing page* aplikasi seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5 dan 6 berikut ini.



Gambar 5. Saran Perbaikan *Landing Page* Aplikasi



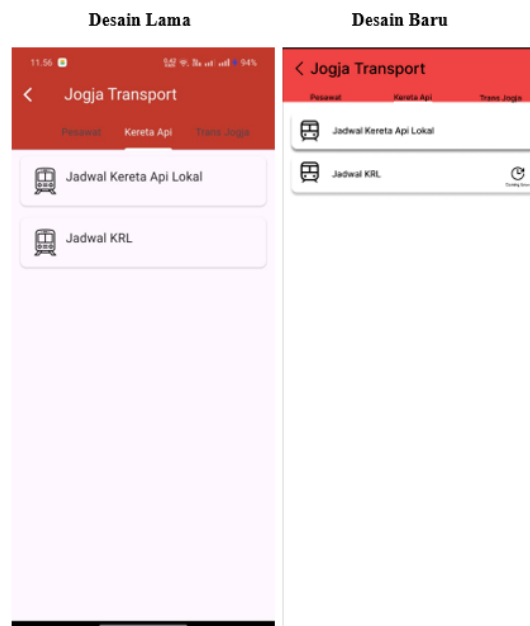
Gambar 6. Saran Perbaikan *Home Page* Aplikasi

2. Perbaikan pada aspek Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*) dan Ketepatan (*Dependability*)

Permasalahan yang terjadi pada ketiga aspek tersebut, adalah ketika pengguna sedang mengakses aplikasi, banyak sekali waktu atau tenaga yang diperlukan agar dapat mencapai tujuan. Perbaikan ketiga aspek tersebut, bertujuan agar dapat meningkatkan nilai komepetitif dari aplikasi, dan dapat memainkan peranannya pada tujuan awal yaitu sebagai aplikasi yang dapat memberikan bantuan dan pelayanan kepada para wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan perbaikan secara fundamental melalui rancangan desain baru. Perbaikan yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 7 dan 8.



Gambar 7. Saran Perbaikan pada Tampilan *Login*

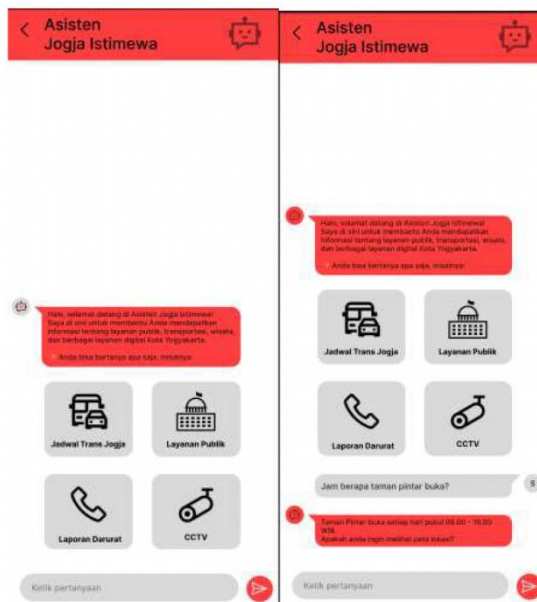


Gambar 8. Saran Perbaikan Terkait Aspek Kejelasan

Gambar 7 adalah saran perbaikan terkait aspek ketepatan dan efisiensi, pada desain yang lama, apabila pengguna akan melakukan *login* atau *sign in* untuk dapat mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut memerlukan banyak tahapan yang menjadikan pengguna merasa terganggu, selain itu, pada desain yang lama juga tidak ada mekanisme *fail-proof* sehingga, pengguna tidak menyadari dan tidak tahu apakah data yang mereka inputkan salah atau benar, hal ini tentu menghabiskan waktu pengguna dan juga perlu memastikan benar-benar terkait data yang diinputkan. Gambar 8 adalah saran perbaikan yang diberikan terkait aspek kejelasan, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada responden dan juga proses *scribing*, kerap kali terjadi kondisi dimana pengguna aplikasi tidak mengetahui apakah layanan yang disediakan, dalam hal ini sebagai contoh adalah layanan kereta api, masih tersedia atau tidak. Rancangan desain baru yang diberikan, memberikan tampilan terkait respon dari aplikasi apabila terjadi permasalahan data yang dimasukkan.

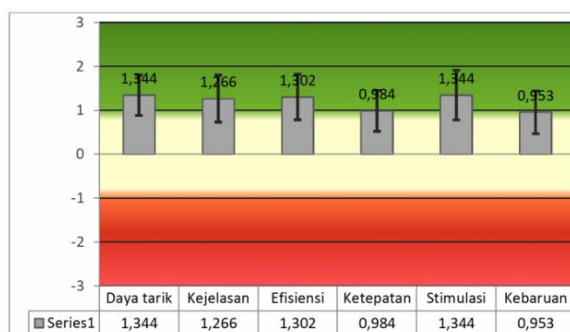
3. Rancangan Perbaikan Pada Aspek Kebaruan (*Novelty*)

Parameter terakhir yang dilakukan perbaikan adalah pada aspek kebaruan. Aspek kebaruan adalah salah satu parameter yang memiliki rerata skor yang terendah, sehingga perbaikan pada aspek ini menjadi sangat penting karena dapat mengubah persepsi dari pengguna. Bentuk rekomendasi perbaikan terkait kebaruan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan memberikan tambahan fitur *chat bot*, fitur ini bertujuan untuk dapat memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menanyakan beberapa hal yang berkaitan dengan kondisi jogja melalui aplikasi Jogja Istimewa. Tampilan *interface chat bot* yang dirancang peneliti dapat dilihat pada Gambar 9 berikut.



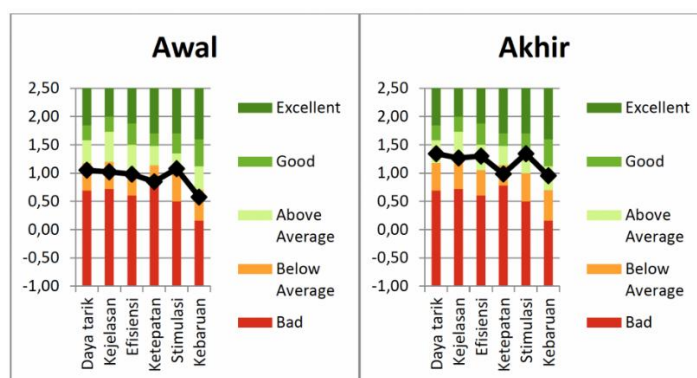
Gambar 9. Saran Perbaikan Terkait *Chat Bot*

Berdasarkan pada saran perbaikan yang dilakukan, tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan proses validasi kepada para responden. Proses validasi yang dilakukan juga termasuk melakukan proses *benchmark* ulang, hal ini dilakukan agar dapat mengetahui apakah proses perbaikan rancangan desain ini dapat memberikan dampak yang signifikan kepada aplikasi. Secara umum, hasil validasi rancangan perbaikan dapat dilihat pada Gambar 10 berikut.



Gambar 10. Rekapitulasi Rerata Hasil Perbaikan

Gambar 10 menunjukkan, bahwa terdapat peningkatan yang cukup signifikan dari keenam aspek yang diujikan pada aplikasi Jogja Istimewa. Lonjakan terbesar didapatkan pada aspek Kebaruan, dimana terdapat penambahan skor rerata hingga 0.4 poin dibandingkan sebelumnya, begitu pula dengan parameter daya tarik, kejelasan, efisiensi dan stimulasi yang mengalami kenaikan signifikan jika dibandingkan dengan desain awalnya, hal ini berarti bahwa rancangan desain yang dilakukan peneliti, memberikan dampak positif kepada aplikasi secara keseluruhan. Perbandingan lain antara kedua kondisi sebelum (*existing*) dan sesudah dilakukan perbaikan, juga dapat dilihat pada Gambar 11 berikut ini.



Gambar 11. Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Perbaikan

Berdasarkan Gambar 11, secara grafis, aspek-aspek yang dinilai pada aplikasi Jogja Istimewa mengalami peningkatan dan pergeseran area. Aspek Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Kebaruan mengalami lompatan area yang sebelumnya berada pada kategori *below average* setelah dilakukan perbaikan maka bergeser menjadi kategori *above average*, hal ini menunjukkan bahwa permasalahan *interface* memang menjadi salah satu isu utama yang perlu diperbaiki. Meskipun demikian, saran perbaikan yang dilakukan belum mampu menggeser area menjadi kategori *good*, dapat disimpulkan bahwa kompleksitas permasalahan aplikasi Jogja Istimewa tidak hanya terletak pada *interface* saja namun terdapat permasalahan lain yang menyebabkan aplikasi ini kurang optimal.

4. Kesimpulan

Jogja Istimewa adalah aplikasi yang diplot sebagai aplikasi layanan dan bantuan untuk wisata di area Yogyakarta, namun secara umum aplikasi ini masih memiliki banyak permasalahan yang menyebabkan rendahnya *rating* aplikasi. Perbaikan yang dilakukan oleh peneliti berbasis pada hasil yang didapatkan dimana aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan dan kebaruan menjadi faktor utama yang memiliki skor rendah berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode UEQ. Menggunakan hasil pada proses analisis tersebut, dilakukan perbaikan yang berfokus pada *interface* aplikasi sehingga didapatkan peningkatan hasil pada kelima variabel tersebut.

Daftar Pustaka

- [1] Arif, M., Syam, Z., & Zulkarnaen, A. (2025). SURVEI PENETRASI INTERNET DAN PERILAKU PENGGUNA INTERNET 2025.
- [2] Syakilah, A., Maharani, K., Ferdiana, N., & Saifullah, A. (2025). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024.
- [3] Bloomberg Technoz, “Alasan 47% Aplikasi Hilang di Google Play”, <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/69827/alasan-47-aplikasi-hilang-di-google-play> (Diakses 17 Februari, 2026)
- [4] Gamatechno, “Pemda DIY Luncurkan Fitur Baru Aplikasi Jogja Istimewa”, <https://www.gamatechno.com/news/pemda-diy-luncurkan-fitur-baru-aplikasi-jogja-istimewa/> (Diakses 18 Februari, 2026)
- [5] Keputusan Penerapan Jogja Smart Service Sebagai Super App Layanan Pemerintah Daerah Berbasis Elektronik, 1 (2023). <https://jss.jogjakota.go.id>
- [6] Marwahid, H. (2022). MEMBANGUN KEMBALI PARIWISATA YOGYAKARTA: STRATEGI DAN UPAYA PEMERINTAH MELALUI BADAN TOURISME (BATOUR) 1954-1959. JURNAL PENELITIAN SEJARAH DAN BUDAYA, 8(1), 105–134. <https://doi.org/10.36424/jpsb.v8i1.309>
- [7] Rencana Induk Pengembangan Kepariwisata Daerah Kota Yogyakarta 2015-2025, Pub. L. No. Nomor 3 Tahun 2025, 1 (2015).

- [8] Nurian, A., & Nurina Sari, B. (2023). ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE PLAY MENGGUNAKAN NAÏVE BAYES. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3), 829–835. <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3%20s1.3348>
- [9] Cahyo Saputra, D., Fauzan, M., & Carol Aldosion, G. (2025). Pengaruh Rating Dan Komentar Pengguna Di Google Playstore Terhadap Keputusan Pengguna Dalam Mengunduh Aplikasi. *Spectrum : Multidisciplinary Journal*, 2(1), 22–29.
- [10] Riansyah, R., & Nasrulloh, A. (2025). Analisis Sentimen Rating Aplikasi pada Google Play Menggunakan Naïve Bayes. *JEMSI : Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 93–02. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1>
- [11] Jalu Narendra Kisma, A., Raras Ajeng Widiawati, C., & Suliwaningsih. (2023). Analisis Aplikasi Di Playstore Berdasarkan Rating Dan Type Menggunakan Naive Bayes Dan Logistik Regresi. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 174–184. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [12] Ruswandani, K., Kusuma, S. Y., & Setianegara, R. G. (2024). PENGARUH ANALISIS EFEKTIVITAS, MANFAAT, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BRIMO DI KOTA SEMARANG. *SIMPATIK : Simposium Nasional Perbankan Akutansi dan Keuangan*, 30–39.
- [13] Sabar, Eka Dewi, R., Teofilus, Greselda Gosal, G., & Setio Budi, A. (2022). Pengaruh user interface pada platform digital Shopee terhadap shopping enjoyment customer dalam paradigma information foraging theory. *Management and Business Review*, 6(2), 272–287. <https://doi.org/10.21067/mbr.v6i2.7297>
- [14] Abertho, K., Dwinata, E., Gustho, A., Prasetyo, R. A., & Jayanti, W. E. (2025). Analisis Pengaruh User Interface Terhadap Penggunaan Aplikasi Pembelajaran. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 6(1), 169–177. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v6i1.10542>
- [15] Nurlifa, A., & Kusumadewi, S. (2014). Analisis Pengaruh User Interface Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter. *SNATIF*, 333–340. www.dxmte.com
- [16] Salma Nurhasanah, Rizka Dwi Syaharani, & Abdul Yusuf. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim: Survei pada Mahasiswa UNSIKA. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 1925–1934. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.289>
- [17] Schrepp, M. (2023). User Experience Questionnaire Handbook. www.ueq-online.org
- [18] Intanny, V. A., Widiyastuti, I., & Perdani, M. D. K. (2018). Pengukuran Kebergunaan dan Pengalaman Pengguna Marketplace Jogjaplaza.id dengan Metode UEQ dan USE Questionnaire. *Jurnal Pekommas*, 3(2), 117–126.
- [19] Rasio Henim, S., & Perdana Sari, R. (2020). Evaluasi User Exprience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 69–78. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>
- [20] Hinderks et al, “User Experience Questionnaire”, <https://www.ueq-online.org/> (diakses 19 Februari,2026)
- [21] Prafiantini, E., Agustina, R., Purwandari, B., Chandra, D. N., Bintari, D. R., Rajwadini, F. Z., Farhanah, J., & Hendarto, A. (2025). Usability testing of EatsUp®: mobile application for monitoring balanced dietary practices and active lifestyle among adolescents—a study in Jakarta, Indonesia. *Frontiers in Digital Health*, 7. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2025.1506952>
- [22] Wijaya, R., Cahyana, C., & Pudjoatmodjo, B. (2021). Usability and User Experience Test on the Muezzin and Khatib Scheduling Mobile Application Using SUS and User Experience Questionnaire (Case Study: Al Abroor Mosque). *IJAIT (International Journal of Applied Information Technology)*, 5(01), 24. <https://doi.org/10.25124/ijait.v5i01.2778>