

Analysis Of User Experience Of The Samarinda Government Application (Samagov) In Improving The Quality Of Public Services Using The User Experience Questionnaire Method

Eufrasia Fridolin Alus Ngambut¹⁾, Salmon²⁾, dan Hanifah Ekawati³⁾

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma

^{1,2,3}Jalan M. Yamin No.25, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75123

E-mail: eufradiaidbbm123yahoo@gmail.com¹⁾, salmon@gmail.com²⁾, hanifah@wicida.ac.id³⁾

ABSTRACT

This research aims to analyze the user experience of the Samarinda Government application (SAMAGOV) in supporting the improvement of public service quality in Samarinda City using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. UEQ is used to evaluate user experience through six dimensions: attractiveness, clarity, efficiency, reliability, stimulation, and novelty. The background of this research arises due to the remaining obstacles experienced by the community in using the SAMAGOV application, such as slow service access, suboptimal feature navigation, and a lack of understanding among the public regarding the use of the application. This research method uses a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed online to the people of Samarinda City who have been using the SAMAGOV application. The collected data was analyzed using the UEQ Data Analysis Tool. The research results indicate that most users give positive assessments of the SAMAGOV application, but in terms of novelty, further innovation development is still needed to enhance the application's appeal to the community. The conclusion of this research indicates that the SAMAGOV application has assisted the community in accessing public services digitally, but there is still a need for feature development, increased access speed, and socialization of its use to the public. Recommendations from this research include adding a 24-hour service chatbot feature, an interactive usage guide, and server optimization.

Keywords: Analysis, User Experience, Web-Based Application, Samarinda Government (SAMAGOV), User Experience Questionnaire

Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Samarinda Government (Samagov) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Metode User Experience Questionnaire

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Samarinda Government (SAMAGOV) dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Samarinda dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna melalui enam dimensi, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Latar belakang penelitian ini muncul karena masih adanya kendala yang dialami masyarakat dalam penggunaan aplikasi SAMAGOV, seperti akses layanan yang lambat, navigasi fitur yang belum optimal, serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar secara daring kepada masyarakat Kota Samarinda yang telah menggunakan aplikasi SAMAGOV. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak UEQ Data Analysis Tool. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memberikan penilaian positif terhadap aplikasi SAMAGOV, namun pada aspek kebaruan masih memerlukan pengembangan inovasi lebih lanjut untuk meningkatkan daya tarik aplikasi di masyarakat. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV telah membantu masyarakat dalam mengakses layanan publik secara digital, namun masih perlu adanya pengembangan fitur, peningkatan kecepatan akses, dan sosialisasi penggunaan kepada masyarakat. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup penambahan fitur chatbot pelayanan 24 jam, panduan penggunaan interaktif, optimalisasi server.

Kata Kunci: Analisis, Pengalaman Pengguna, Aplikasi Berbasis Web, Samarinda Government (SAMAGOV), User Experience Questionnaire.

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang terus berkembang dengan pesat,

yang buruk dapat menyebabkan frustrasi, kebingungan,

pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi layanan pemerintah bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses administrasi bagi masyarakat. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik adalah dengan menyediakan aplikasi berbasis mobile yang memungkinkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

Pemerintah Kota Samarinda, sebagai bagian dari upaya mewujudkan konsep smart city, telah meluncurkan aplikasi samarinda government (SAMAGOV) sebagai portal layanan publik. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya, yaitu satu aplikasi terintegrasi (santer), dan bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan kota dalam satu platform yang mudah diakses. SAMAGOV diharapkan dapat menjadi solusi digital untuk mengakses layanan pemerintahan seperti disdukcapil online, pemantauan informasi, website pemerintah kota, RT digital, kelurahan digital, kecamatan digital dan informasi publik lainnya secara lebih efisien. Namun, keberhasilan aplikasi tidak hanya bergantung pada kelengkapan fitur, tetapi juga pada pengalaman pengguna (user experience) dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam hal ini terdapat sejumlah kendala yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SAMAGOV. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain terkait aksesibilitas dan stabilitas sistem, di mana aplikasi sempat sulit diakses akibat tingginya trafik, menyebabkan aplikasi menjadi lambat, gagal memuat informasi, atau tidak dapat digunakan saat dibutuhkan, terutama pada kondisi darurat seperti saat pengguna ingin memantau *closed circuit television (CCTV)* kota saat banjir atau kemacetan lalu lintas. Selain itu, pemahaman terhadap fitur dan navigasi aplikasi juga menjadi tantangan bagi sebagian pengguna, khususnya yang belum terbiasa dengan teknologi digital sehingga fitur yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal. Terdapat pula kekhawatiran masyarakat mengenai keamanan dan privasi data pribadi yang disimpan pada aplikasi. Meskipun pihak pengembang telah menjamin keamanan data, tingkat kepercayaan masyarakat masih perlu diperkuat melalui transparansi pengelolaan data.

Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa ada ruang besar untuk perbaikan dalam hal fungsionalitas, kinerja, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Perubahan dari Santer menjadi SAMAGOV mengindikasikan adanya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pengalaman pengguna memainkan peran penting dalam keberhasilan setiap aplikasi, termasuk aplikasi layanan publik seperti SAMAGOV. Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan adopsi aplikasi, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Sebaliknya, Pengalaman pengguna,

dan penolakan terhadap aplikasi, yang pada akhirnya dapat menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan salah satu metode yang banyak digunakan dalam penelitian terkait pengalaman pengguna. Metode ini terdiri dari enam variabel, *attractiveness* (daya tarik) seperti seberapa menarik aplikasi bagi pengguna, *perspicuity* (kejelasan) kemudahan pengguna dalam memahami aplikasi, *efficiency* (efisiensi) seberapa cepat dan mudah pengguna mencapai tujuannya, *dependability* (keandalan) kepercayaan pengguna terhadap sistem aplikasi, *stimulation* (stimulasi) seberapa menyenangkan dan menarik pengalaman pengguna, *novelty* (kebaruan) seberapa inovatif aplikasi dalam memberikan layanan.

Dengan menggunakan user experience questionnaire, penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengalaman pengguna terhadap aplikasi SAMAGOV serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pemerintah Kota Samarinda dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi tersebut dan acuan bagi pengambil kebijakan dan pengembang aplikasi dalam merancang dan mengimplementasikan solusi yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. RUANG LINGKUP

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka batasan masalah penelitian yaitu:

1. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota samarinda yang pernah menggunakan aplikasi samarinda government (SAMAGOV).
2. Sampel populasi yang digunakan minimal 96 responden menggunakan rumus *Lemeshow*.
3. Fokus utama penelitian ini adalah pada pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menggunakan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Samarinda Government.
4. Penelitian ini menggunakan *UEQ data analysis tool*.
5. Penelitian yang digunakan adalah *user experience questionnaire* (UEQ), dengan mengukur enam aspek pengalaman pengguna, meliputi: *attractiveness* (daya tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *dependability* (keandalan), *stimulation* (stimulasi), *novelty* (kebaruan).
6. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.
7. Teknik pengumpulan data dilakukan dalam bentuk kuesioner menggunakan *google form* yang disebarluaskan secara *online* melalui media sosial seperti *instagram*, *whatsapp*, *telegram*.
8. Penelitian ini hanya difokuskan pada pengguna yang berada di wilayah Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur
9. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif.

3. BAHAN DAN METODE

3.1 Pengalaman Pengguna

User Experience (UX) pertama kali dikenalkan oleh Donald Norman pada era 1990-an. Dalam karyanya

berjudul the design of everyday things, Norman menjelaskan pentingnya desain yang berfokus pada pengguna dan bagaimana teknologi harus disesuaikan dengan perilaku manusia, sekaligus menekankan peran kunci pengalaman pengguna dalam desain produk digital Sulianta, (2025).

Dalam Nurliana et al., (2022) pengalaman pengguna merupakan keseluruhan pengalaman yang dialami oleh pengguna sebelum, saat, dan setelah berinteraksi dengan suatu produk atau sistem dalam konteks lingkungan tertentu.

Menurut Paramita et al., (2021) pengalaman pengguna adalah reaksi atau tanggapan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan suatu produk. Hal ini mencakup bagaimana perasaan mereka selama penggunaan, sejauh mana mereka memahami cara kerja produk tersebut, apakah produk mampu memenuhi kebutuhan mereka, serta apakah pengguna merasa produk tersebut sesuai dengan harapan dan preferensinya

3.2 Samarinda Government (SAMAGOV)



Gambar 4. 1 Tampilan Aplikasi Samarinda Government

Sumber: Website Samarinda Government (2025)

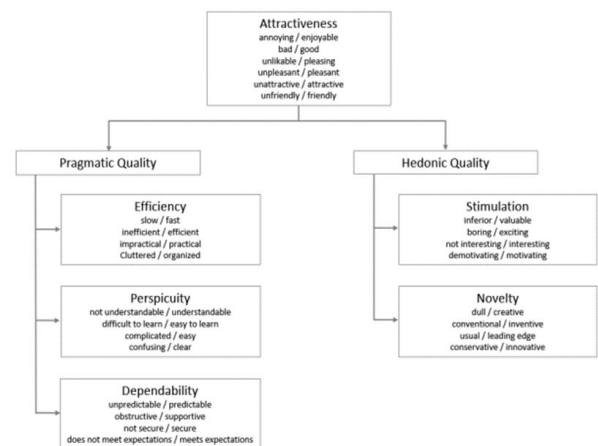
Samarinda Government atau SAMAGOV adalah sebuah *platform super-app* yang dirancang untuk memusatkan berbagai layanan publik dan administrasi pemerintahan Kota Samarinda dalam satu aplikasi terpadu. SAMAGOV bertujuan memberikan solusi digital yang memudahkan warga dan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan seperti pembayaran pajak, perizinan, pengaduan, dan informasi publik lainnya secara cepat dan efisien tanpa perlu antri di kantor pemerintahan. SAMAGOV merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya, Santer (satu aplikasi terintegrasi), dengan peningkatan fitur dan integrasi yang lebih luas. Aplikasi ini juga mengusung konsep kota pintar (*smart city*) yang memanfaatkan teknologi berbasis *cloud* untuk menjamin keamanan data, penyimpanan data tanpa batas dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas layanan publik secara *real-time*.

3.3 User Experience Questionnaire

Dalam Restiani et al., (2024) *user experience questionnaire (UEQ)* pertama kali dikembangkan oleh tiga pakar IT Jerman Battina Laugwitz, Martin Schrepp dan Theo Held pada tahun 2005 dengan tujuan untuk mengukur pengalaman pengguna. Awalnya, *user experience questionnaire (UEQ)* hanya tersedia dalam bahasa Jerman, namun saat ini telah diterjemahkan ke lebih dari 30 bahasa, termasuk Bahasa Indonesia. Salah

satu keuntungan dapat digunakan tanpa perlu membayar biaya lisensi.

User experience questionnaire (UEQ) merupakan salah satu metode pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna. *User experience questionnaire (UEQ)* terdiri dari enam aspek yaitu: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) jati, (2024).



Gambar 2. 2 Struktur Skala Pengukuran UEQ

Sumber: Romli, (2022)

Enam variabel dalam *user experience questionnaire (UEQ)* diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama, yaitu persepsi terhadap daya tarik (*attractiveness*), kualitas pragmatis (*pragmatic quality*), dan persepsi terhadap kualitas yang menyenangkan (*hedonic quality*). Daya tarik (*attractiveness*) berfungsi sebagai indikator utama yang menunjukkan sejauh mana sebuah sistem mampu menarik perhatian dan memengaruhi respons pengguna secara keseluruhan. Kualitas pragmatis berkaitan dengan penilaian terhadap aspek fungsional dan teknis dari sebuah produk, sistem, atau layanan, yang mencakup kemudahan penyelesaian tugas secara cepat dan efisien (*efficiency*), kemudahan dalam memahami penggunaan (*perspicuity*), serta keandalan sistem (*dependability*). Sementara itu, kualitas kesenangan (*hedonic quality*) mencerminkan elemen emosional non-teknis yang dirasakan pengguna, seperti pengalaman yang memotivasi (*stimulation*) dan kesan terhadap desain yang unik serta inovatif (*novelty*).

Setiap item pertanyaan dalam *user experience questionnaire (UEQ)* menggunakan skala *seven stage semantic differential*, yang berarti setiap pertanyaan disajikan dalam bentuk dua kata dengan makna yang saling berlawanan Jati, (2024). Responden memberikan tanggapan dengan memilih salah satu lingkaran yang paling sesuai dengan pengalaman atau kesan mereka saat menggunakan produk tersebut.



Gambar 2. 3 Contoh Pengisian Kuesioner

Sumber: Dimas Krisno Jati, (2024)

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

Gambar 2. 4 Kuesioner User Experience Questionnaire (UEQ)
Sumber: Romli, (2022)

4. PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi responden adalah pengguna aplikasi SAMAGOV di Kota Samarinda yang pernah menggunakan aplikasi tersebut untuk mengakses layanan publik Kota Samarinda. Rumus yang digunakan dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *lemeshow*. Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut berjumlah 96 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Adapun kriteria yang digunakan peneliti dalam menentukan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merupakan masyarakat yang berada di Kota Samarinda dan pernah menggunakan aplikasi Samarinda Government (SAMAGOV).
2. Berusia minimal 17 tahun

4.1 Analisis Data UEQ Tools

4.1.1 Input Data UEQ Tools

Gambar 4. 16 Input Data Hail Kuesioner

Data hasil kuesioner dimasukkan ke dalam tab “Data” pada tools analisis UEQ yang tersedia di microsoft excel untuk memudahkan pengolahan data lebih lanjut. Setiap item pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala penilaian 1-7, dimana setiap angka menunjukkan

tingkat penilaian responden terhadap masing-masing pernyataan yang diajukan.

Gambar 4. 17 Data Hasil Kuesioner

4.1.2 Transformasi Data

Proses transformasi data dilakukan dengan mengubah skala penilaian dari 1–7 menjadi -3 hingga +3 sesuai arah pernyataan positif atau negatif, untuk memperluas rentang interpretasi data dalam analisis pengalaman pengguna. Skor 1 dapat dikonversi menjadi -3 atau +3 tergantung arah pernyataan, begitu pula skor 7 dapat menjadi +3 atau -3. Proses ini dilakukan secara otomatis melalui *UEQ data analysis tool*. Dalam skala ini, nilai -3 menunjukkan respon yang sangat negatif, nilai 0 mencerminkan sikap netral, dan nilai +3 merepresentasikan respon yang sangat positif. Transformasi data responden dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4 5 Transformasi Data

Skala Penilaian	1	2	3	4	5	6	7	
Buruk								Baik
Nilai Setelah Transformed Data	-3	-2	-1	0	1	2	3	

Transformasi data juga bisa dilakukan secara manual dengan mengurangi 4 poin pada data awal agar menghasilkan nilai positif dan negatif yang menggambarkan pengalaman pengguna secara lebih jelas berikut adalah rumus untuk transformasi data secara manual terhadap setiap item pertanyaan:

1. Jika nilai jawaban > 4 maka
Nilai transformasi = Nilai jawaban – 4
2. Jika nilai jawaban < 4 maka
Nilai transformasi = 4 - Nilai jawaban
3. Jika nilai jawaban = 4
Nilai transformasi = 0

Contoh untuk aspek Daya Tarik (*Attractiveness*), seorang responden pada baris ke 2 dalam tabel 4.18 memberikan jawaban:

- Item 1: 7 (Nilai transformasi: 7-4 = 3)
- Item 2: 3 (Nilai transformasi: 4-3 = 1)
- Item 3: 6 (Nilai transformasi: 6-4 = 2)
- Item 4: 7 (Nilai transformasi: 7-4 = 3)

Item 5: 4 (Nilai transformasi: $4-4 = 0$)

Item 6: 3 (Nilai transformasi: $4-3 = 1$)

Dapat disimpulkan bahwa nilai transformasi data untuk aspek Daya Tarik pada responden baris ke dua dalam tabel 4.18 adalah 3, 1, 2, 3, 0, dan 1.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	0	3	0	1	0	2	1	1	1	0	2	3	0	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
2	3	0	3	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	3	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
3	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
4	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
5	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
6	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
7	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
8	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
9	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
10	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
11	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
12	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
13	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
14	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
15	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
16	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
17	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
18	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
19	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
20	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
21	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
22	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
23	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
24	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
25	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
26	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3

Gambar 4. 18 Transformasi Data

4.1.3 Mean, Varian, dan Standar Deviasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,6	1,5	1,2	98	annoying	enjoyable	Attractiveness
2	1,7	1,5	1,2	98	not understandable	understandable	Perspicuity
3	0,5	3,1	1,8	98	creative	dull	Novelty
4	0,7	3,8	2,0	98	easy to learn	difficult to learn	Perspicuity
5	0,6	4,7	2,2	98	valuable	inferior	Stimulation
6	1,1	1,9	1,4	98	boring	exciting	Stimulation
7	1,5	1,5	1,2	98	not interesting	interesting	Stimulation
8	1,3	1,7	1,3	98	unpredictable	predictable	Dependability
9	0,5	3,0	1,7	98	fast	slow	Efficiency
10	0,1	3,0	1,7	98	inventive	conventional	Novelty
11	1,6	1,3	1,2	98	obstructive	supportive	Dependability
12	0,8	3,8	2,0	98	good	bad	Attractiveness
13	1,6	1,5	1,2	98	complicated	easy	Perspicuity
14	1,7	1,2	1,1	98	unlikable	pleasing	Attractiveness
15	1,2	2,2	1,5	98	usual	leading edge	Novelty
16	1,8	1,1	1,1	98	unpleasant	pleasant	Attractiveness
17	0,7	3,7	1,9	98	secure	not secure	Dependability
18	0,8	3,1	1,8	98	motivating	demotivating	Stimulation
19	0,7	3,6	1,9	98	meets expectations	does not meet expectations	Dependability
20	1,5	1,4	1,2	98	inefficient	efficient	Efficiency
21	0,8	4,0	2,0	98	clear	confusing	Perspicuity
22	1,6	1,3	1,2	98	impractical	practical	Efficiency
23	0,7	3,7	1,9	98	organized	cluttered	Efficiency
24	0,9	3,1	1,8	98	attractive	unattractive	Attractiveness
25	0,8	3,6	1,9	98	friendly	unfriendly	Attractiveness
26	1,3	2,1	1,5	98	conservative	innovative	Novelty

Gambar 4. 23 Tampilan Mean, Varian, Simpang Baku

Pada gambar 4.23, analisis data dilakukan menggunakan tools *UEQ (User Experience Questionnaire)* yang secara otomatis memproses data hasil kuesioner dari 98 responden terkait penggunaan aplikasi SAMAGOV. Pada tabel tersebut ditampilkan nilai rata-rata (*mean*), *variance*, dan *standard deviasi* dari masing-masing item pernyataan yang dikategorikan ke dalam enam variabel utama, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Setiap item pernyataan memiliki pasangan kata berlawanan, misalnya “*annoying-enjoyable*” atau “*not understandable-understandable*”, yang digunakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap aplikasi SAMAGOV.

Nilai rata-rata menunjukkan persepsi responden terhadap kualitas aplikasi pada setiap aspek, sedangkan varians dan simpangan baku memberikan gambaran mengenai seberapa besar penyebaran data jawaban responden. Hasil ini divisualisasikan dalam bentuk tabel berwarna, di mana setiap warna merepresentasikan

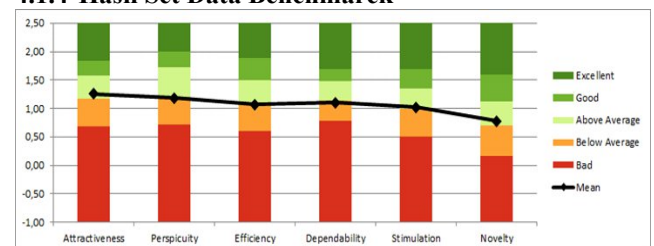
variabel tertentu.

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Attractiveness	↑ 1,255	1,27
Perspicuity	↑ 1,186	1,52
Efficiency	↑ 1,069	1,31
Dependability	↑ 1,102	1,40
Stimulation	↑ 1,020	1,47
Novelty	→ 0,778	1,24

Gambar 4. 26 Rata-rata dan Varian Variabel UEQ

Berdasarkan hasil rata-rata setiap variabel *user experience questionnaire (UEQ)* pada gambar 4.26, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada variabel *attractiveness* (daya tarik) dengan nilai 1,255, diikuti oleh variabel *perspicuity* (kejelasan) dengan nilai 1,186, serta variabel *dependability* (ketepatan) dengan nilai 1,102. Variabel *efficiency* (efisiensi) memperoleh nilai 1,069, kemudian variabel *stimulation* (stimulasi) mendapatkan nilai 1,020. sementara itu, variabel *novelty* (kebaruan) memperoleh nilai 0,778 yang masih berada pada kategori normal mendekati positif. Secara keseluruhan, hasil rata-rata pada keenam variabel menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV mendapatkan kesan positif dari pengguna, tercermin dari nilai yang berada di atas ambang batas 0,8 sebagai indikator kategori baik yang ditandai dengan panah hijau, dengan pengecualian pada variabel *novelty* yang berada sedikit di bawahnya yang ditandai dengan panah kuning. Hal ini menandakan bahwa aplikasi SAMAGOV memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan pada aspek daya tarik, kejelasan, ketepatan, efisiensi, serta stimulasi, dengan ruang peningkatan pada aspek kebaruan.

4.1.4 Hasil Set Data Benchmark



Gambar 4. 28 Grafik Data Benchmark

Pada gambar 4.28 menunjukkan grafik *standard set benchmark*. Warna pada diagram batang menggambarkan kategori penilaian dari merah (*bad*), kuning (*below average*), hijau muda (*above average*), hijau (*good*), dan hijau tua (*excellent*), sedangkan garis hitam menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap variabel. Terlihat semua variabel berada pada nilai positif dengan rata-rata diatas 1 menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berada pada tingkat yang baik, meskipun skala *novelty* memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan skala lainnya.

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Attractiveness	1,26	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Perspicuity	1,19	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Efficiency	1,07	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Dependability	1,10	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Stimulation	1,02	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Novelty	0,78	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Gambar 4. 29 Hasil Data Set Benchmark

Pada Gambar 4.29 adalah membandingkan nilai-nilai tersebut dengan dataset *benchmark* yang telah tersedia. Dataset *benchmark user experience questionnaire (UEQ)* merupakan kumpulan data dari 21.175 responden yang berasal dari 468 penelitian terkait berbagai jenis produk seperti perangkat lunak bisnis, website, dan media sosial Fadhillah, (2023). Proses perbandingan ini bertujuan untuk menilai kualitas relatif aplikasi SAMAGOV dalam upaya meningkatkan pelayanan publik jika dibandingkan dengan produk sejenis lainnya.

Berdasarkan hasil *benchmark* yang diperoleh, aplikasi SAMAGOV mendapatkan nilai rata-rata sebesar 1,26 pada skala *attractiveness* dengan kategori *above average*, dapat diartikan bahwa aplikasi SAMAGOV sudah cukup mampu memberikan daya tarik kepada penggunanya. Hal ini menjadi indikasi positif bahwa aplikasi ini sudah cukup menarik dan menyenangkan saat digunakan oleh masyarakat. Pada skala *perspicuity*, aplikasi ini mendapatkan nilai rata-rata 1,19 dengan kategori *below average*, interpretasinya menunjukkan bahwa aplikasi masih memiliki kekurangan dalam aspek kemudahan pemahaman dan kemudahan dipelajari oleh pengguna. Temuan ini menjadi catatan penting untuk perbaikan dalam aspek tampilan dan alur penggunaan agar pengguna dapat dengan mudah memahami cara kerja aplikasi. selanjutnya, pada skala *efficiency*, aplikasi SAMAGOV memperoleh nilai rata-rata sebesar 1,07 dengan kategori *above average*, interpretasinya menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV sudah tergolong efisien dalam penggunaan oleh masyarakat.

Hasil ini menjadi indikator bahwa aplikasi ini telah mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat dan efektif. Skala *dependability* memperoleh nilai rata-rata 1,10 dengan kategori *below average*, menunjukkan bahwa aplikasi masih perlu meningkatkan keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten serta meminimalkan potensi kesalahan atau ketidakpastian dalam penggunaan. Hal ini dapat terkait dengan stabilitas sistem, kecepatan akses, maupun keakuratan informasi yang tersedia dalam aplikasi. Pada skala *stimulation*, aplikasi ini memperoleh nilai rata-rata 1,02 dengan kategori *above average*, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV cukup mampu memberikan rasa ketertarikan dan motivasi pengguna dalam menggunakan aplikasi, aspek ini menjadi potensi positif untuk dipertahankan dan dapat ditingkatkan lagi agar aplikasi semakin menyenangkan digunakan oleh masyarakat. Sedangkan pada skala *novelty*, aplikasi SAMAGOV mendapatkan nilai rata-rata 0,78 dengan kategori *above average* interpretasinya menunjukkan bahwa meskipun nilai ini menjadi yang terendah dibandingkan skala lainnya, aplikasi SAMAGOV masih memiliki nilai yang cukup baik dalam hal kebaruan dan inovasi. Hasil ini memberikan peluang untuk terus melakukan pengembangan fitur dan desain agar aplikasi tetap relevan dan inovatif di mata pengguna.

Secara keseluruhan, hasil interpretasi *benchmark* ini menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV telah

memberikan pengalaman pengguna yang positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek kejelasan (*perspicuity*) dan keandalan (*dependability*) untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan publik yang lebih jelas, mudah digunakan, dan dapat diandalkan dalam setiap proses layanan yang tersedia melalui aplikasi SAMAGOV.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengalaman pengguna aplikasi Samarinda Government (SAMAGOV), diperoleh sejumlah temuan yang dapat dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan.

1. Attractiveness

Nilai mean pada variabel *attractiveness* sebesar 1,255 dan varians 1,27. Panah berwarna hijau sebagai indikator visual menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan penilaian positif terhadap daya tarik aplikasi sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi secara konsisten menarik bagi sebagian besar pengguna. Berdasarkan nilai *benchmark* yang diperoleh pada variabel *attractiveness*, aplikasi SAMAGOV memperoleh nilai rata-rata 1,26 dengan kategori *above average*, dapat diartikan bahwa aplikasi SAMAGOV sudah cukup mampu memberikan daya tarik kepada penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa 25% hasil evaluasi dari produk lain memiliki performa yang lebih baik dalam hal daya tarik visual dan interaksi, namun SAMAGOV masih lebih baik dibandingkan dengan 50% produk lainnya. Hal ini menjadi indikasi positif bahwa aplikasi ini sudah cukup menarik dan menyenangkan saat digunakan oleh masyarakat.

2. Perspicuity

Pada variabel *perspicuity*, nilai mean tercatat sebesar 1,186 dengan varians 1,52. Meskipun panah visual menunjukkan penilaian positif yang berwarna hijau, namun beberapa pengguna merasa aplikasi mudah dipahami, sementara sebagian lainnya tidak. Ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal kejelasan struktur dan navigasi agar lebih konsisten diterima semua pengguna. Berdasarkan nilai *benchmark* yang diperoleh pada variabel *perspicuity*, aplikasi ini mendapatkan nilai rata-rata 1,19 dengan kategori *below average*, interpretasinya menunjukkan bahwa aplikasi masih memiliki kekurangan dalam aspek kemudahan pemahaman dan kemudahan dipelajari oleh pengguna. Nilai ini mengindikasikan bahwa 50% produk lain memiliki tingkat kejelasan penggunaan yang lebih baik dibandingkan SAMAGOV, sedangkan 25% produk lainnya memiliki performa yang lebih rendah. Temuan ini menjadi catatan penting untuk perbaikan dalam aspek tampilan dan alur penggunaan agar pengguna dapat dengan mudah memahami cara kerja aplikasi.

3. Efficiency

Skor mean pada variabel *efficiency* adalah 1,069 dan varians 1,31, serta panah berwarna hijau sebagai indikator

positif. Artinya, pengguna secara umum merasa bahwa aplikasi cukup efisien. Berdasarkan nilai benchmark yang diperoleh pada variabel *efficiency*, interpretasinya menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV sudah tergolong efisien dalam penggunaan oleh masyarakat. Hal ini berarti 25% produk lain memiliki tingkat efisiensi yang lebih baik, tetapi SAMAGOV lebih unggul dibandingkan 50% produk lain. Hasil ini menjadi indikator bahwa aplikasi ini telah mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat dan efektif.

4. Dependability

Pada variabel *dependability*, nilai mean adalah 1,102 dan varians 1,40, dengan indikator panah berwarna hijau yang menunjukkan persepsi positif dari pengguna. Berdasarkan nilai benchmark yang diperoleh pada variabel *dependability*, aplikasi SAMAGOV mendapatkan nilai rata-rata 1,10 dengan kategori *below average*, interpretasinya menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV masih perlu ditingkatkan dalam hal konsistensi dan keandalan sistem. Dengan 50% produk lain memiliki performa lebih baik pada aspek ini, perlu adanya upaya peningkatan agar pengguna dapat merasa aman dan percaya terhadap aplikasi terutama dalam penggunaan layanan publik secara daring.

5. Stimulation

Skor mean variabel *stimulation* adalah 1,020 dengan varians 1,47. Indikator panah berwarna hijau menandakan bahwa pengguna merasa aplikasi cukup menyenangkan dan memotivasi untuk digunakan. Berdasarkan nilai benchmark yang diperoleh pada variabel *stimulation*, aplikasi SAMAGOV memperoleh nilai rata-rata 1,02 dengan kategori *above average*, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAMAGOV cukup mampu memberikan rasa ketertarikan dan motivasi pengguna dalam menggunakan aplikasi dengan 25% produk lain memiliki nilai lebih baik dan 50% lebih rendah, aspek ini menjadi potensi positif untuk dipertahankan dan dapat ditingkatkan lagi agar aplikasi semakin menyenangkan digunakan oleh masyarakat.

6. Novelty

Nilai mean pada variabel *novelty* adalah 0,778, dengan varians 1,24, dan indikator panah horizontal berwarna kuning yang menandakan evaluasi netral dari pengguna. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada unsur kebaruan, namun pengguna belum sepenuhnya merasakan aplikasi ini inovatif atau berbeda secara mencolok dari aplikasi sejenis lainnya. Berdasarkan nilai benchmark yang diperoleh pada variabel *novelty*, aplikasi memperoleh nilai rata-rata 0,78 dengan kategori *above average*, interpretasinya menunjukkan bahwa meskipun nilai ini menjadi yang terendah dibandingkan variabel lainnya, aplikasi SAMAGOV masih memiliki nilai yang cukup baik dalam hal kebaruan dan inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa 25% produk lain memiliki tingkat inovasi lebih baik, namun aplikasi ini masih lebih unggul dibandingkan dengan 50% produk lainnya. Hasil ini memberikan peluang untuk terus melakukan

pengembangan fitur dan desain agar aplikasi tetap relevan dan inovatif di mata pengguna.

6. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Perbaikan pada aspek kejelasan (*perspicuity*) nilai pada aspek *perspicuity* berada pada kategori *below average*, sehingga disarankan agar pengelola aplikasi SAMAGOV memperbaiki pada struktur navigasi, tata letak menu, serta penjelasan fitur agar lebih mudah dipahami oleh pengguna. Serta menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami oleh semua kalangan, agar pengguna dapat lebih cepat memahami alur layanan publik yang tersedia.
2. Peningkatan keandalan aplikasi (*dependability*) aspek *dependability* juga mendapatkan kategori *below average*, pengembang perlu memastikan stabilitas aplikasi, kecepatan respon aplikasi, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan uji coba berkala, monitoring bug, serta peningkatan keamanan data pengguna agar kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SAMAGOV semakin meningkat.
3. Pengembangan inovasi pada fitur aplikasi (*novelty*) meskipun aspek *novelty* berada pada kategori *above average*, nilai rata-ratanya masih paling rendah dibandingkan aspek lainnya. Oleh karena itu, disarankan untuk menghadirkan fitur-fitur inovatif seperti chatbot pelayanan publik, notifikasi layanan otomatis, atau integrasi dengan platform pelayanan publik lainnya untuk meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih modern dan praktis.
4. Pengembangan selanjutnya bisa menggunakan metode campuran untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk menggunakan metode campuran antara kuantitatif dan kualitatif, seperti wawancara mendalam dengan pengguna atau focus group discussion (FGD), agar dapat menggali lebih dalam terkait pengalaman pengguna serta kendala yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi SAMAGOV. Hal ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih terarah kepada pengelola aplikasi.
5. Perluasan responden penelitian disarankan untuk memperluas jumlah dan variasi demografi responden pada penelitian selanjutnya agar hasil analisis pengalaman pengguna lebih representatif dan dapat menggambarkan pengalaman berbagai kelompok masyarakat Kota Samarinda, baik berdasarkan usia, profesi, maupun tingkat literasi digital mereka.
6. Mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi SAMAGOV, disarankan kepada Pemerintah Kota Samarinda dan pengelola aplikasi untuk melakukan sosialisasi dan promosi secara masif mengenai aplikasi ini. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, website resmi pemerintah, radio lokal, spanduk di fasilitas umum, serta bekerja sama dengan kelurahan dan RT untuk memperkenalkan aplikasi SAMAGOV kepada masyarakat secara langsung. Dengan demikian,

masyarakat akan lebih mengenal dan terdorong untuk memanfaatkan aplikasi ini sebagai sarana pelayanan publik yang mudah diakses dan efisien.

7. REFERENSI

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (N. Saputra (Ed.)). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. https://Repository.Ar-Raniry.Ac.Id/Id/Eprint/28559/1/Buku_Metodologi_Penelitian_Kuantitatif.Pdf
- Amelia, N., & Mansyuri, U. (2025). Analisis Kinerja Sistem Informasi Bidang Keuangan Pada Pt Cipta Usaha Anak Negeri. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Terpadu*, 9(4), 42–51.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Anggraeni, Zepri, Y. A. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Bongkar Muat Barang Pada Pt. Indo Sagora Bandar Lampung. *Jurnal Cendikia*, 23(2), 19–23.
- Aulia, E. (2024). Analisis User Experience Aplikasi Twitter Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). *Jurnal Teknik Dan Science*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.56127/Jts.V3i1.907>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/Jpg.V8i2.3015>
- Batubuaya, H., Salmon, & Lailiyah, S. (2024). Analisis Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Smk Negeri 1 Sendawar Menggunakan Metode User Experience Questionnaire Analysis Of User Experience Of The Information System For Admission Of New Students At Smk Negeri 1 Sen. *Sistem Informatika, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Widya Cipta Dharma*. <https://Repository.Wicida.Ac.Id/5842/1/1941053-S1-Jurnal.Pdf>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. Guepedia. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Acpleaaqbaj&oi=fnd&pg=pa3&dq=Uji+Reliabilitas+Adalah&ots=Izn0vzmtu5&sig=Uocrwhalhvw0xj3lphhq7ig9za&redir_esc=y#v=onepage&q=Uji+Reliabilitas+Adalah&f=false
- Diah Nuraini Dan Fajar Apriani. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Journal Administrasi Publik*, 12(1), 129–137.
- Fadhilah, J. (2023). *Redesigning Interface Berdasarkan Evaluasi Usability Dan User Experience Menggunakan Technique For User Experience Evaluation In E-Learning (Tuxel) 2.0 Pada Learning Management System (Lms) Bootcamp (Studi Kasus: Dibimbing.Id)* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/77121/1/Jihan_Fadhilah-Fst.Pdf
- Firmansyah, M. O. (2022a). Analisis User Experience Terhadap Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). *Teknomatika*, 12(02), 189–198. <https://forms.gle/Kfcg7ag9t4eg6pbqa>
- Firmansyah, M. O. (2022b). *Analisis User Experience Terhadap Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan Menggunakan metode User Experience Questionnaire (Ueq)* [Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Institut Teknologi Dan Bisnis Palcomtech]. http://repo.palcomtech.ac.id/Id/Eprint/1660/1/Skripsi_Iif_2022_Muhammad_Octa_Firmansyah.Pdf
- Frengki Irawan, & Tambotih, J. J. C. (2024). Evaluasi Pengalaman Pengguna Flexible Learning Ukw Menggunakan Metode User Experience Questionnaire Pada Proses Pembelajaran. *Methomika Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 8(1), 79–88. <https://doi.org/10.46880/Jmika.Vol8no1.Pp79-88>
- Hendra Guido Laka Dan Amirul Mustofa. (2022). Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nagekeo - Ntt. *Soetomo Administration Reform Review*, Vol. 1(No. 4), H. 635–636.
- Insani, A. (2024). *Analisis User Experience Aplikasi E-Rapor Di Kota Makassar Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Jati, D. K. (2024). *Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Mobile Ais For Students Menggunakan Metode User Experience Questionnaire* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/80674/1/Dimas_Krisno_Jati-Fst.Pdf
- Jerymiannor. (2024). *User Experience Questionnaire (Ueq) Untuk Analisis Tingkat Usability Aplikasi Dg By Bankaltimtara* [Universitas Teknologi Digital Indonesia Yogyakarta]. <https://eprints.uti.ac.id/10655/>
- Karina, & Pibriana, D. (2023). Penggunaan Metode User Experience Questionnaire Untuk Menganalisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Myindihome Mobile. *Methomika Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 7(1), 10–19.

- <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol7no1.Pp10-19>
 Latansyah, C. B., Oktaimanuella, R., & Permana, Z. A. (2024). Strategi Bersaing E-Commerce : Analisis Teori Fokus Pelanggan Pada Shopee Dan Tiktok Shop. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (Jifosi)*, 4(1), 394–403.
- Melci, M. M., Bartolomius, H., & Hanifah, E. (2024). Analisis Kualitas Website Kelurahan Sempaja Selatan Samarinda Menggunakan Metode Technology Acceptance Model Pada Kelurahan Sempaja Selatan Samarinda. 1–6.
- Nooriza, R. (2023). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Cinema Ticketing Di Indonesia Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq) [Uin Syarif Hidayatullah Jakarta].
[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67644/1/Rismawardani Nooriza-Fst.Pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67644/1/Rismawardani%20Nooriza-Fst.Pdf)
- Nudin, M. I. (2023). Peran Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Kompasiana.
<https://www.kompasiana.com/ilham1603/655258a3edff765c847770f2/Peran-Teknologi-Informasi-Dalam-Peningkatan-Kualitas-Pelayanan-Publik>
- Nurliana, F., Hanifati, G., & Ali, F. (2022). Analisis User Experience Terhadap User Interface Website Dengan Design Thinking (Studi Kasus: Asuransi Online Superyou.Co.Id). *Magenta | Official Journal Stmk Trisakti*, 6(02), 971–991.
<https://doi.org/10.61344/Magenta.V6i02.90>
- Paramita, N. S., Az-Zahra, H. M., & Priharsari, D. (2021). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Dompot Digital Dengan Metode Ux Curve (Studi Kasus : Ovo). *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2231–2242. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Purnawijaya, M. G., Zakiah, S., & Sumarsih, U. (2024). Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Minat Khusus Di Kabupaten Bandung. *Open Journal Systems*, 18(06), 1625–1640.
- Ratri, S. K., Hanggara, B. T., & Mursityo, Y. T. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) Pada Website E-Commerce Di Indonesia Menggunakan Metode Scenario Testing Dan Supr-Q (Studi Kasus: Tokopedia Dan Bukalapak). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(6), 2573–2583. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Restiani, N., Irmayanti, D., & Murni, L. S. A. (2024). Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Monitoring Expired Menggunakan Metode Double Diamond. *Jitet (Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan)*, 12(3), 3502–3510.
- Ridhayana, M., Ayuni, R. D., & Wafa, M. A. (2025). Pengaruh Komunikasi Pemasar Terhadap Kepuasan Pelanggan Ms Glow Beauty Banjarmasin. 8(3), 1522–1532.
<https://doi.org/10.56338/jks.V8i3.7144>
- Rodhia, S. (2023). Perancangan User Interface Aplikasi E-Order Olle By Qollega Didasarkan User Experience Menggunakan Metode Design Thinking. *Sains Dan Teknologi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/Nbk558907/>
- Rofiudin, M., Shabry, M., & Juniarsa, N. (2022). Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 19(2), 721–730.
- Romli, M. A. (2022). Analisis Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. *Explore*, 12(1), 50–56.
<https://utmmataram.ac.id/ojs/index.php/explore/article/view/526>
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.V11i1.615>
- Siregar, R. R., Nasution, K., & Haramaini, T. (2021). Aplikasi Ujian Online Untuk Siswa Sekolah Menengah Pertama Dengan Menggunakan Metode Rational Unified Process (Rup). *Jurnal Minfo Polgan*, 10(1), 33–41.
<https://doi.org/10.33395/jmp.V10i1.10953>
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Kuswandi, A. F. S., Sastri, L., Aswan, I. F. N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. Karim (Ed.)). Yayasan Kita Menulis. [https://repository.unugiri.ac.id/8443/id/eprint/4881/1/Anisa Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif.Pdf](https://repository.unugiri.ac.id/8443/id/eprint/4881/1/Anisa%20Buku%20Metodologi%20Penelitian%20Kuantitatif.Pdf)
- Subrata, J., & Marimin. (2022). Analisis Meningkatkan Produktivitas Dengan Metode Activity Analysis Dan Cycle Time Pada Produksi Polybagwp-53 Series. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(3), 190–200.
<https://doi.org/10.55182/jtp.V2i3.190>
- Suprihartini, L., Rinaldi, H., Saputra, H. M., Sulaiman, S., Tandra, R., & Krisandi, S. D. (2023). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Spss Untuk Statistik Dasar Penelitian Bagi Mahasiswa Se-Kota Pontianak. *Kapuas*, 3(1), 35–39.
<https://doi.org/10.31573/jk.V3i1.527>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Ihsan : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
<https://doi.org/10.61104/Ihsan.V1i2.55>
- Wahyuddin, R., Sucipto, A., & Susanto, T. (2022). Pemanfaatan Teknologi Augmented Reality Dengan Metode Multiple Marker Pada Pengenalan Komponen Komputer. *Jurnal Informatika Dan*

Rekayasa Perangkat Lunak, 3(3), 278–285.
<https://doi.org/10.33365/Jatika.V3i3.2034>

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn*, 7(1), 2896–2910.

<https://doi.org/10.36706/Jbti.V9i2.18333>

Wibowo, F. X. P. (2022). *Statistika Bisnis Dan Ekonomi Dengan Spss* 25. Salemba.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=D8pceaaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=Spss+Adalah&ots=Q60iggjmff&sig=Gecywtdps83el1linmbum5sjcoi&redir_esc=y#v=onepage&q=SpssAdalah&f=false

Wulandari, Y. E. (2023). Analisis Pengaruh Tingkat Pendapatan Kantin Terhadap Pandemi Covid 19 Dan New Normal. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 475–480.
<https://doi.org/10.1016/J.Tranpol.2019.01.002%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Cstp.2023.100950%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Geoforum.2021.04.007%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Trd.2021.102816%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Tra.2020.03.015%0ahttps://doi.org/10.1016/J>