Terbit online pada laman web jurnal: **https://ejurnalunsam.id/index.php/jicom/**

Jurnal Informatika dan Teknologi Komputer

Vol. 06 No. 01 (2025) 31 - 37 E-ISSN :2774-7115 P-ISSN: 2775-2089

Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi E-Peken Surabaya Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Diva Dafina Amajida[1], Arista Pratama[2], Tri Lathif Mardi Suryanto[3]

[1]Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

[2]Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

[3]Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

[1]dafinamjd@gmail.com*, [2]aristapratama.si@upnjatim.ac.id, [3]trilathif.si@upnjatim.ac.id

Abstract

Current technological developments make it easier for people to fulfill various needs more easily, efficiently, and quickly. One example is e-commerce. The Surabaya City Government launched the E-Peken Surabaya application in 2021 to support MSMEs, grocery stores, and Culinary Tourism Centers (SWK) in Surabaya. The main goal of E-Peken Surabaya is to boost the local economy affected by the COVID-19 pandemic. Despite its conveniences, this application faces user experience issues, such as malfunctioning features, inefficient systems, limited payment methods, and a monotonous impression. This study evaluates the user experience of E-Peken Surabaya using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. Sampling involved 375 City Government ASNs who use E-Peken. Data was analyzed using the UEQ Data Analysis Tool. The results show an average value on the Attractiveness scale of 1.87, Clarity 1.86, Efficiency 1.80, Accuracy 1.70, Stimulation 1.76, and Novelty 1.52. The correlation test showed all scales were >0.70, indicating high reliability. The Attractiveness scale scored the highest, showing users liked the overall app impression. In contrast, the Novelty scale scored the lowest, indicating users did not perceive the app's uniqueness compared to other e-commerce. These findings highlight areas for improvement to enhance the user experience of E-Peken Surabaya.

Keywords: Evaluation, User Experience, E-Peken Surabaya, User Experience Questionnaire (UEQ)

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini semakin memudahkan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan dengan lebih mudah, efisien, dan cepat. Salah satu contohnya adalah e-commerce. Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi E-Peken Surabaya pada tahun 2021 untuk mendukung UMKM, toko kelontong, dan Sentra Wisata Kuliner (SWK) yang ada di Surabaya. Tujuan utama dari E-Peken Surabaya adalah untuk meningkatkan perekonomian lokal yang terdampak pandemi COVID-19. Terlepas dari kemudahan yang ditawarkan, aplikasi ini menghadapi masalah pengalaman pengguna, seperti fitur yang tidak berfungsi, sistem yang tidak efisien, metode pembayaran yang terbatas, dan kesan monoton. Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna E-Peken Surabaya dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Pengambilan sampel melibatkan 375 Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Surabaya yang menggunakan E-Peken. Data dianalisis dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata pada skala Daya Tarik sebesar 1.87, Kejelasan 1.86, Efisiensi 1.80, Ketepatan 1.70, Stimulasi 1.76, dan Kebaruan 1.52. Uji korelasi menunjukkan semua skala memiliki nilai >0,70, yang menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Skala Daya Tarik mendapat skor tertinggi, menunjukkan bahwa pengguna menyukai kesan aplikasi secara keseluruhan. Sebaliknya, skala Kebaruan memiliki skor terendah, menunjukkan bahwa pengguna tidak melihat keunikan aplikasi dibandingkan dengan e-commerce lainnya. Temuan ini menyoroti area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna E-Peken Surabaya.

Kata kunci: Evaluasi, Pengalaman Pengguna, E-Peken Surabaya, User Experience Questionnaire (UEQ)

Diterima Redaksi : 06-03-2025 | Selesai Revisi : 12-03-2025 | Diterbitkan Online : 01-04-2025

1. Pendahuluan

Di era teknologi informasi dan digitalisasi yang berkembang pesat, masyarakat Indonesia merasakan dampak signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi membantu memenuhi kebutuhan dengan lebih mudah, efisien, dan cepat [1]. Penggunaan internet yang telah mencapai 215,63 juta pengguna mempermudah akses layanan dan informasi [2]. Surabaya merupakan salah satu kota dengan pengguna internet terbanyak [3]. Internet telah mengubah cara orang mencari pekerjaan, informasi produk dan layanan, berinteraksi dengan pemerintah, serta memunculkan bisnis alternatif seperti aplikasi belanja online (*E-Commerce)*.

Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi belanja *online* bernama E-Peken Surabaya pada tahun 2021. Aplikasi ini, sebagai mitra daring LKPP pada Bela Pengadaan, memudahkan belanja pemerintah dan mendorong pertumbuhan UMKM [4]. E-Peken Surabaya menghadirkan produk UMKM, toko kelontong, dan Sentra Wisata Kuliner dari seluruh kecamatan di Surabaya. Tujuannya adalah untuk mendongkrak perekonomian yang terpuruk akibat pandemi COVID-19 [5].

E-Peken Surabaya awalnya hanya untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Surabaya [6]. Namun, mulai 1 April 2022, jangkauannya diperluas untuk masyarakat umum [7]. Pemkot Surabaya mewajibkan ASN berbelanja setiap bulan di E-Peken. Kepala Diskominfo Kota Surabaya menjelaskan bahwa transaksi bagi ASN memerlukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk mendeteksi aktivitas belanja, sementara masyarakat umum cukup menggunakan verifikasi kode pembelian [8].

E-Peken Surabaya bertujuan memberikan kemudahan kepada pengguna, seperti aplikasi layanan lainnya. Namun, setiap aplikasi memiliki kelebihan dan kekurangan, serta penilaian yang subjektif dari pengguna. Ketika pertama kali diluncurkan, E-Peken Surabaya menerima sejumlah keluhan di ulasan Google *Play Store*. Beberapa keluhan termasuk kesulitan *login* karena tidak ada tombol *sign-up* atau registrasi yang terlihat bagi pengguna baru, yang hanya dapat *login* dengan *username* dan *password*. Pengguna juga melaporkan bahwa mereka bisa melihat barang atau toko sebelum *login*, tetapi setelah *login*, pencarian dengan kata kunci yang sama menampilkan pesan "data tidak tersedia".

Menindaklanjuti keluhan pengguna, Pemerintah Kota Surabaya sigap menampung kritik dan segera melakukan perbaikan pada aplikasi E-Peken Surabaya. Pada Juli 2023, mereka meluncurkan aplikasi E-Peken baru khusus untuk pembeli dan mengubah aplikasi E-Peken sebelumnya menjadi khusus untuk penjual, mengatasi masalah login yang membingungkan. Tampilan dan fitur aplikasi juga telah diperbaiki, meskipun beberapa ulasan masih menyarankan perbaikan pada interface dan bug fix untuk tombol filter. Hasil observasi dan wawancara mengidentifikasi bahwa aplikasi masih memiliki kendala, seperti fitur rating dan ulasan yang tidak berfungsi sehingga membuat calon pembeli ragu, serta tombol WhatsApp yang tidak bisa diklik untuk mengarahkan ke nomor penjual.

Keluhan-keluhan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi E-Peken Surabaya masih kurang optimal, hal itu dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Sebuah aplikasi harus memahami kebutuhan penggunanya, agar dapat menimbulkan rasa puas dan aplikasi dapat dinyatakan berhasil [9]. Salah satu metode untuk memahami kebutuhan pengguna adalah dengan melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna (user experience). [10].

User experience merupakan aspek penting dalam pengembangan produk atau layanan digital. Kepuasan pengguna dapat ditingkatkan melalui penguatan hubungan antara pengguna dan layanan melalui pengalaman pengguna yang positif [11]. *User experience* menitikberatkan pada pemahaman akan kebutuhan, kemampuan, keterbatasan, dan penilaian pengguna [12].

Berdasarkan penelitian [13] yang dilakukan terhadap aplikasi mobile Grab, khususnya pada Grab food dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan bahwa hasil keseluruhan dari aplikasi Grab memiliki nilai mean masing-masing skala, yaitu skala attractiveness (1,64), skala perspicuity (1,69), skala dependability (1,29), skala efficiency (1,60), skala stimulation (1,57), dan skala novelty (1,21). Temuan UEQ tersebut berada dalam kisaran relatif normal dan termasuk pada hasil evaluasi positif. Pada penelitian [14] yang melakukan evaluasi terhadap aplikasi PaTIK Bali menggunakan metode UEQ dengan temuan masalah terkait pengalaman pengguna aplikasi tersebut menunjukkan bahwa nilai mean pada skala daya tarik (1.8), kejelasan (1.7), efisiensi (1.6), ketepatan (1.7), Stimulasi (2.0), kebaruan (1.3). Dengan hasil tersebut maka nilai pada aspek Pragmatic Quality (1.72) dan aspek Hedonic Quality (1.73) samasama menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai mean diatas 1.

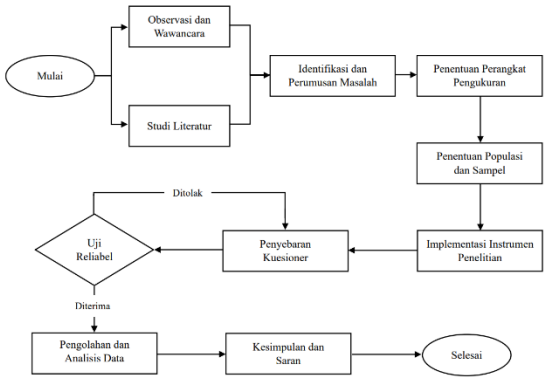
Untuk mengatasi keluhan pengguna dan guna meningkatkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi E-Peken Surabaya, evaluasi pengalaman pengguna juga diperlukan pada penelitian ini untuk mengidentifikasi aspek-aspek *user experience* yang memerlukan perbaikan. Penelitian ini mengacu dari penelitian [13] dan [14], dimana penggunaan metode User Experience Questionnaire (UEQ) diterapkan untuk mengukur pengalaman pengguna. Terdapat perbedaan pada objek penelitian, dimana dalam penelitian ini aplikasi E-Peken Surabaya yang menjadi objek penelitian.

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah metode evaluasi yang digunakan untuk menilai pengalaman

pengguna melalui kuesioner yang terdiri dari 26 item pernyataan yang terbagi ke dalam 6 skala pengukuran, yaitu Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan. UEQ menyediakan alat analisis dalam bentuk Excel untuk menafsirkan hasilnya secara akurat dan mudah, selain itu UEQ juga tersedia secara gratis untuk digunakan tanpa biaya [15]. Hasil evaluasi dari pengukuran ini dapat menjadi bahan rekomendasi untuk melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi E-Peken Surabaya kedepannya ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya yaitu daya tarik, kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form untuk memperoleh jawaban dari para responden. Data yang terkumpul akan diproses terlebih dahulu sebelum digunakan dalam penelitian ini, sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan dan ditunjukkan diagram alur penelitian pada Gambar 1. di bawah ini.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

2.1 Observasi, Identifikasi dan Perumusan Masalah

Langkah pertama dalam penelitian ini adalah melakukan analisis dan observasi untuk mengidentifikasi secara langsung masalah-masalah yang ada pada E-Peken Surabaya. Dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada perwakilan pengguna Aplikasi E-Peken Surabaya yang dipilih secara acak untuk memperoleh informasi spesifik berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi ini. Kemudian dilakukan identifikasi dan perumusan masalah berdasarkan data yang telah ditemukan sebelumnya dan diharapkan dapat diselesaikan melalui evaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

2.2 Sampling

Populasi pada penelitian ini yaitu Aparatus Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi E-Peken Surabaya. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, jumlah ASN Pemerintah Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi E-Peken mencapai 12.752 dengan rincian 5.975 pengguna aktif dan 6.777 pengguna tidak aktif [16]. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dengan tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% dengan error sebesar 5%. Rumus Slovin yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{5975}{1 + 5975.(5\%)^2}$$

$$n = \frac{5975}{1 + 5975.(0.05)^2}$$

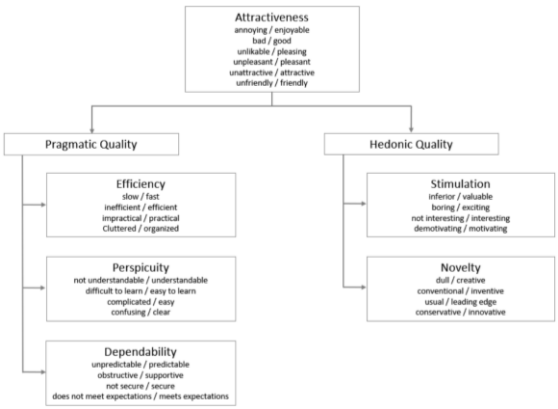
$$n = \frac{5975}{1 + 5975.0{,}0025}$$

$$n = 374{,}84$$

dengan n merupakan jumlah sampel yang digunakan, N adalah jumlah populasi dan e yaitu batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5%. Hasil perhitungan jumlah sampel dengan batas toleransi kesalahan 5% menunjukkan jumlah minimal sampel adalah 374,84 atau dibulatkan menjadi 375 responden.

2.3 Instrumen Pernyataan

Metode UEQ terdiri dari tiga aspek utama: *Attractiveness*, *Pragmatic Quality*, dan *Hedonic Quality*. Struktur pengukuran ketiga UEQ ditunjukkan pada Gambar 2. di bawah ini.



Gambar 2. Struktur Metode Pengukuran UEQ

Aspek *Pragmatic Quality* (kualitas pragmatis) merupakan gambaran persepsi pengguna terhadap suatu objek mengenai hal-hal yang bersifat teknis *(task-oriented)*, sedangkan aspek *Hedonic Quality* merupakan gambaran persepsi pengguna terhadap suatu objek

mengenai hal yang yang bersifat non-teknis *(non task-oriented)*. Dari ketiga aspek tersebut, terbagi menjadi 6 skala pengukuran yaitu Attractiveness (daya tarik), Perspicuity (kejelasan), Efficiency (efisiensi), Dependability (ketepatan), Stimulation (stimulasi), dan Novelty (kebaruan). Keenam skala pengukuran tersebut merupakan pengelompokkan dari 26 item pernyataan yang digunakan pada kuesioner. Penyusunan instrumen pernyataan sepenuhnya mengacu pada panduan dalam handbook UEQ [17], sehingga hanya perlu menyesuaikan dengan versi bahasa yang digunakan. Penelitian ini memakai instrumen pernyataan UEQ versi Bahasa Indonesia yang diterjemahkan oleh Harry B. Santoso [15], seperti ditunjukkan pada Gambar 3. di bawah ini.

		1	2	3	4	5	6	7	
1	Menyusahkan	O	O	O	O	O	O	O	Menyenangkan
2	Tidak dapat dipahami	O	O	O	O	O	O	O	Dapat dipahami
3	Kreatif	O	O	O	O	O	O	O	Monoton
4	Mudah dipelajari	O	O	O	O	O	O	O	Sulit dipelajari
5	Bermanfaat	O	O	O	O	O	O	O	Kurang Bermanfaat
6	Membosankan	O	O	O	O	O	O	O	Mengasyikkan
7	Tidak menarik	O	O	O	O	O	O	O	Menarik
8	Tidak dapat diprediksi	O	O	O	O	O	O	O	Dapat diprediksi
9	Cepat	O	O	O	O	O	O	O	Lambat
10	Berdaya cipta	O	O	O	O	O	O	O	Konvensional
11	Menghalangi	O	O	O	O	O	O	O	Mendukung
12	Baik	O	O	O	O	O	O	O	Buruk
13	Rumit	O	O	O	O	O	O	O	Sederhana
14	Tidak disukai	O	O	O	O	O	O	O	Menggembirakan
15	Lazim	O	O	O	O	O	O	O	Terdepan
16	Tidak nyaman	O	O	O	O	O	O	O	Nyaman
17	Aman	O	O	O	O	O	O	O	Tidak aman
18	Memotivasi	O	O	O	O	O	O	O	Tidak memotivasi
19	Memenuhi ekspektasi	O	O	O	O	O	O	O	Tidak memenuhi ekspektasi
20	Tidak efisien	O	O	O	O	O	O	O	Efisien
21	Jelas	O	O	O	O	O	O	O	Membingungkan
22	Tidak praktis	O	O	O	O	O	O	O	Praktis
23	Terorganisasi	O	O	O	O	O	O	O	Berantakan
24	Atraktif	O	O	O	O	O	O	O	Tidak atraktif
25	Ramah pengguna	O	O	O	O	O	O	O	Tidak ramah pengguna
26	Konservatif	O	O	O	O	O	O	O	Inovatif

Gambar 3. Kuesioner UEQ Bahasa Indonesia

Kuesioner UEQ terdiri dari pasangan atribut yang memiliki makna secara bertolak belakang, dan formatnya berbentuk seven stage semantic differential. Artinya, urutan atribut positif dan negatif diacak dalam kuesioner untuk menguji konsistensi jawaban dari setiap responden. Beberapa item skala dimulai dengan atribut negatif dan beberapa lainnya dimulai dengan atribut positif. Dalam UEQ, terdapat tujuh indikator skala pengukuran dengan rentang item dari -3 hingga +3. Dimana skor +3 menunjukkan respons yang sangat positif, skor 0 menunjukkan respons netral, dan skor -3 menunjukkan respons yang sangat negatif.

2.4 Analisis Data

Setelah mengumpulkan data yang cukup dari hasil penyebaran kuesioner, data tersebut akan diolah dan dianalisis terlebih dahulu sebelum penelitian ini dapat dilanjutkan. Data diukur menggunakan UEQ Data Analysis Tool versi 12 yang tersedia dalam format Excel. Analisis data dalam UEQ mencakup pengujian reliabilitas data berdasarkan *sheet Scale Consistency*, nilai rata-rata dan standar deviasi dari setiap skala yang diperoleh dari *sheet Results*, nilai interval kepercayaan 5% dari setiap skala yang didapatkan dari *sheet Confidence Intervals*, serta nilai *benchmark* dari setiap skala yang ditampilkan di *sheet Benchmark*.

3. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan yang ada pada penelitian ini meliputi *inconsistencies data*, uji reliabilitas, nilai *mean* skala UEQ, nilai *mean* aspek UEQ, dan nilai *benchmark*.

3.1 Inkonsistensi Data

Inkonsistensi data merupakan proses untuk melakukan pengecekan jawaban responden. Pada UEQ Data Anlysis Tool, terdapat tab yang melakukan perhitungan inkonsistensi pada data yang digunakan. Dikarenakan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* melalui WhatsApp kepada responden, keakuratan jawaban mereka tidak dapat dipastikan. Pada UEQ *Data Analysis Tool* dalam *tab inconsistencies*, data yang mencurigakan akan terdeteksi, yakni data yang diisi dengan tidak serius misalnya seperti memilih satu skala untuk setiap item pernyataan. Untuk menjaga kualitas data yang akan digunakan dalam penelitian ini, nantinya akan ditunjukkan data kuesioner mana yang terindikasi critical >3 sehingga disarankan untuk dihapus.

Scales with inconsistent answers						
Daya Tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
						0
		1				1
						0
						0
					1	1
						0
						0
						0
					1	1
						0
						0
						0
						0
1						1
						0
						0
1					1	2
					1	1
						0
						0

Gambar 4. Hasil Perhitungan Inkonsistensi Data

Berdasarkan Gambar 4. dapat dilihat data yang digunakan pada penelitian ini bernilai kritis maksimal “2” sehingga data yang digunakan dapat dikatakan baik dalam hal inkonsistensi data. Hal ini juga menjadi

sebuah bukti bahwa data jawaban kuesioner responden yang digunakan telah sesuai dengan aturan pengisian yang semestinya.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan data yang digunakan pada penelitian dapat dipercaya. Dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* bernilai >0.70 pada masing-masing skala [18]. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Gambar 4. berikut ini.

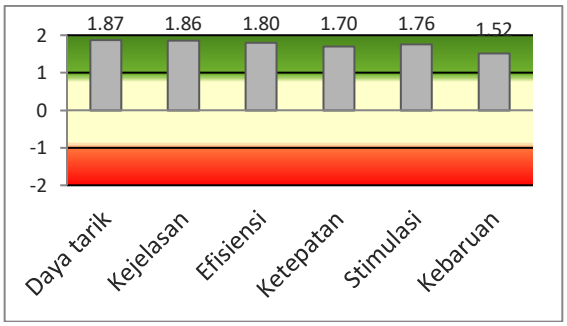
Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan *Cronbach's Alpha*

Skala	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Daya Tarik	0.92	Reliabel
Kejelasan	0.87	Reliabel
Efisiensi	0.89	Reliabel
Ketepatan	0.86	Reliabel
Stimulasi	0.88	Reliabel
Kebaruan	0.81	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa setiap skala bernilai >0,7. Maka dari itu seluruh skala dinyatakan reliabel dan sebanyak 375 data yang diperoleh dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3.3 Nilai Mean Skala UEQ

Setelah dilakukan uji reliabilitas data, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data berdasarkan UEQ Data Analysis Tool. Diperoleh hasil nilai mean tiap skala yang dapat dilihat pada Gambar 4. berikut ini.



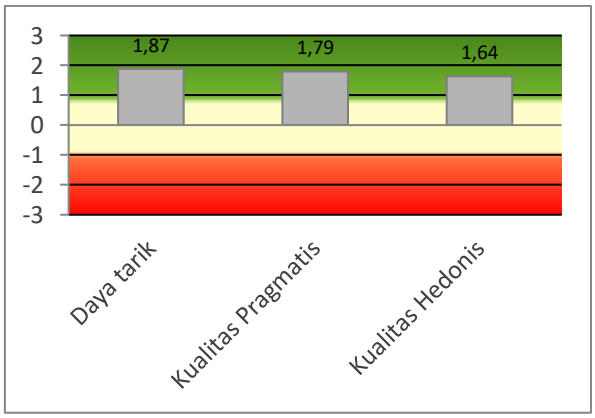
Gambar 5. Grafik Nilai Mean Tiap Skala

Hasil pengukuran enam skala UEQ menunjukkan nilai rata-rata *attractiveness* (daya tarik) sebesar 1.87 dengan varian 1.56, *perspicuity* (kejelasan) sebesar 1.86 dengan varian 1.62, *efficiency* (efisiensi) sebesar 1.80 dengan varian 1.70, *dependability* (ketepatan) sebesar 1.70 dengan varian 1.85, *stimulation* (stimulasi) sebesar 1.76 dengan varian 1.70, dan *novelty* (kebaruan) sebesar 1.52 dengan varian 2.37. Merujuk pada perolehan nilai mean tertinggi yaitu skala daya tarik, hal ini membuktikan bahwa E-Peken Surabaya memiliki daya tarik yang tinggi bagi pengguna untuk mencoba menggunakan aplikasi ini sehingga sesuai dengan fungsionalitas terciptanya aplikasi belanja online ini. Pengguna juga merasa bahwa aplikasi E-Peken Surabaya mudah dipahami, mudah digunakan, dan jelas jika dilihat dari skala kejelasan.

Hasil nilai skala efisiensi menunjukkan aplikasi E-Peken Surabaya bekerja secara efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna, tidak memakan waktu yang lama dalam memenuhi kebutuhan. Pada skala ketepatan, aplikasi E-Peken dirasa mampu memberikan dukungan dalam hal kontrol penggunaan serta rasa aman ketika mengoperasikan aplikasi. Skala stimulasi menunjukkan bahwa aplikasi E-Peken dapat menarik minat pengguna dengan memberikan layanan yang inovatif, berdaya cipta, dan kreatif bagi pengguna. Sedangkan, skala dengan hasil nilai mean paling rendah diantara semua skala yaitu skala kebaruan menandakan pada skala ini dapat dijadikan fokus perbaikan agar memiliki nilai rata-rata yang lebih baik sehingga hal ini juga dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik pula.

3.4 Nilai Mean Aspek UEQ

Dari keenam skala yang telah dijelaskan sebelumnya, UEQ juga dapat mengukur nilai mean berdasarkan tiga aspek yaitu aspek daya tarik, kualitas pragmatic dan kualitas hedonic dari aplikasi E-Peken Surabaya. Hasil pengukuran ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada Gambar 5. berikut ini.



Gambar 6. Grafik Nilai Mean Tiap Aspek

Pada Gambar 5. menunjukkan aspek daya tarik memiliki nilai rata-rata 1.87. Kualitas pragmatis (skala kejelasan, efisiensi, dan ketepatan) mendapatkan nilai mean 1.79. sedangkan aspek kualitas hedonis yang mencakup skala stimulasi dan kebaruan mendapatkan nilai mean 1.64. Berdasarkan ketiga aspek UEQ, dapat diketahui bahwa skala daya tarik memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan kedua aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi E-Peken Surabaya memiliki daya minat penggunaan yang tinggi serta memungkinkan penggunaan aplikasi secara keberlanjutan sesuai kebutuhan pengguna. Kedua aspek lainnya yakni

kualitas pragmatis dan kualitas hedonis juga menunjukkan nilai rata-rata yang baik sehingga dapat berpotensi saling meningkatkan nilai ketertarikan pengguna terhadap ketiga aspek.

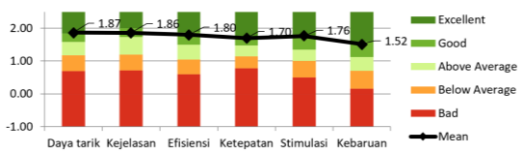
3.5 Nilai *Benchmark*

Nilai *benchmark* dari aplikasi E-Peken Surabaya didapatkan dari hasil perbandingan terhadap 468 produk yang telah dilakukan pengukuran menggunakan UEQ. Terdapat 468 penelitian terkait berbagai produk yang juga mengaplikasikan metode UEQ seperti *business software, web pages, web shops, social networks* [17]. Hasil perbandingan ini akan ditampilkan pada *tab benchmark* dalam UEQ Data Analysis Tool. Dijelaskan juga mengenai interpretasi produk E-Peken Surabaya dengan produk lainnya, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2. berikut ini.

Tabel 2. Nilai *Benchmark* Aplikasi E-Peken Surabaya

Skala	Nilai *Mean*	Perbandingan *Benchmark*	Interpretasi
Daya Tarik	1.87	*Excellent*	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	1.86	*Good*	*10% of results better, 75% of results worse*
Efisiensi	1.80	*Good*	*10% of results better, 75% of results worse*
Ketepatan	1.70	*Good*	*10% of results better, 75% of results worse*
Stimulasi	1.76	*Excellent*	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	1.52	*Good*	*10% of results better, 75% of results worse*

Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui skala daya tarik dan stimulasi mendapatkan nilai benchmark sangat baik (*Excellent*). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi E-Peken Surabaya dinilai sangat baik oleh pengguna dalam hal daya tarik dan stimulasi pengoperasian aplikasi. Dengan begitu interpretasi yang diberikan yaitu aplikasi E-Peken dinyatakan *In range of the 10% best result* jika dibandingkan dengan 468 penelitian lainnya. Sedangkan nilai *benchmark good* (baik) diperoleh keempat skala lainnya yaitu skala kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan kebaruan. Dalam hal ini berarti aplikasi E-Peken Surabaya dapat dikatakan bahwa penggunanya cepat memahami dan mempelajari aplikasi, memiliki efisiensi yang cukup cepat dalam melakukan serangkaian tugas, menyediakan kontrol yang baik bagi para pengguna, dan aplikasi E-Peken dianggap sebagai aplikasi yang memiliki keunikan serta daya cipta dibandingkan 468 produk lainnya.



Gambar 7. Grafik Hasil Benchmark Aplikasi E-Peken Surabaya

Bentuk penilaian benchmark pada tabel sebelumnya yang telah dijelaskan dibuatkan grafik untuk mempermudah pengamatan penilaian masing-masing skala. Grafik hasil *benchmark* untuk aplikasi E-Peken Surabaya dapat dilihat pada Gambar 6.

4. Kesimpulan

Hasil pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi E-Peken Surabaya menggunakan metode UEQ menunjukkan bahwa skala daya tarik memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 1.87, yang berarti E-Peken Surabaya mampu menarik minat dan memberikan kesan yang baik serta menyenangkan bagi penggunanya. Dengan item pernyataan ATT2 bernilai mean tertinggi sebesar 1.97, yang menandakan bahwa aplikasi ini dianggap baik oleh sebagian besar responden. Nilai varian (1.56) dan standar deviasi (1.26) yang diperoleh, menunjukkan bahwa para responden setuju akan pernyataan tersebut. Sedangkan skala kebaruan memperoleh nilai mean terendah sebesar 1.52, yang menunjukkan bahwa sebagian responden merasa E-Peken Surabaya kurang berinovasi, kurang kreatif, dan masih ada aplikasi serupa yang lebih menarik lagi diluar sana. Dengan nilai mean tertinggi pada item pernyataan NOV2 sebesar 1.65, menunjukkan bahwa produk ini cukup berdaya cipta menurut sebagian besar responden namun tetap perlu dilakukan peningkatan dari segi inovasi dan kreativitas guna lebih menarik pengguna aplikasi. Nilai varian (2.37) dan standar deviasi (1.52) yang diperoleh menunjukkan sebagian responden setuju bahwa E-Peken Surabaya dirasa kurang baik dalam hal inovasi dan kreativitas produk. Hasil benchmark membandingkan E-Peken Surabaya dengan 468 produk lainnya yang sudah diuji menggunakan metode UEQ, menghasilkan skala daya tarik sebagai skala dengan perolehan nilai mean tertinggi yakni sebesar 1.87. Hal ini membuktikan bahwa E-Peken Surabaya termasuk dalam 10% produk terbaik yang telah diuji menggunakan UEQ. Sedangkan skala kebaruan menjadi skala dengan hasil nilai mean terendah yakni sebesar 1.52 yang menandakan E-Peken Surabaya masih dirasa kurang dalam hal inovasi dan kreativitas aplikasi.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu melanjutkan ke tahap analisis seperti menggunakan metode pengkuadranan Importance Performance Analysis (IPA) dikarenakan penelitian ini hanya sampai tahap evaluasi saja. Selain itu penelitian selanjutnya juga dapat memperluas responden yang melibatkan berbagai kalangan masyarakat di Surabaya seperti ibu rumah tangga, mahasiswa, pegawai swasta, dan lainnya agar data evaluasi yang didapatkan lebih akurat dalam mengukur keberhasilan E-Peken Surabaya dalam memberikan pengalaman pengguna yang baik dikarenakan pada penelitian ini hanya terbatas dari kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Surabaya saja.

Daftar Rujukan

[1] A. Noor dan E. L. Hadisaputro, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *josh*, vol. 3, no. 4, hlm. 672–677, Jul 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.

[2] APJII, "Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang." [Daring]. Tersedia pada: https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang

[3] N. Damar Gaza Lazuard, Z. Zawawi, dan G. O. Warmana, "Pemberdayaan UMKM Rusun Penjaringan Sari Melalui Pendampingan Pemanfaatan E-PEKEN Guna Bersaing Di Era Digital," *JPkMN*, vol. 5, no. 1, hlm. 886–891, Feb 2024, doi: 10.55338/jpkmn.v5i1.2412.

[4] Pemerintah Kota Surabaya, "TRANSAKSI DI APLIKASI PEKEN SURABAYA CAPAI RP 3,34 MILIAR," *https://www.surabaya.go.id/*, 17 Februari 2022. [Daring]. Tersedia pada: https://www.surabaya.go.id/id/berita/65276/transaksi-di-aplikasi-peken-su

[5] D. D. Aulia, "Aplikasi e-Peken Beri Kemudahan Warga Surabaya Beli Kebutuhan Pokok," 16 April 2022. [Daring]. Tersedia pada: https://www.detik.com/jatim/berita/d-6035861/aplikasi-e-peken-beri-kemudahan-warga-surabaya-beli-kebutuhan-pokok.

[6] Pemerintah Kota Surabaya, "TRANSAKSI E-PEKEN SAMPAI DENGAN APRIL 2022 CAPAI RP 14,491 MILIAR," *https://www.surabaya.go.id/*, 30 April 2022. [Daring]. Tersedia pada: https://www.surabaya.go.id/id/berita/66491/transaksi-e-peken-sampai-dengan

[7] Liputan 6, "Laris Manis Situs Belanja Online Milik Pemkot Surabaya," *Liputan6.com*, Mei 2022. [Daring]. Tersedia pada: https://www.liputan6.com/surabaya/read/4953689/laris-manis-situs-belanja-online-milik-pemkot-surabaya

[8] Pemerintah Kota Surabaya, "TRANSAKSI E-PEKEN SURABAYA HINGGA BULAN MEI 2022 CAPAI 16,2 MILIAR," *https://surabaya.go.id/*, 2 Juni 2022. [Daring]. Tersedia pada: https://surabaya.go.id/id/berita/67217/transaksi-e-peken-surabaya-hing

[9] Siti Rohmah dan Maxsy Ary, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia)," *Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, vol. VOL.13, NO.1, Apr 2021, doi: 10.18495/jsi.v13i1.15085.

[10] M. Ahnan, A. Wibawa, dan I. Zaeni, "Evaluasi User Experience pada Pengembangan Aplikasi Sistem ADI STETSA SMAN 4 Malang menggunakan User Experience Questionnaire," *JITET*, vol. 1, no. 7, hlm. 518–525, Jul 2021, doi: 10.17977/um068v1i72021p518-525.

[11] A. Prayoga, C W Kusuma, M Christy, dan R Andika, "ANALISIS USER EXPERIENCE JOGJAKITA MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)," *teknimedia*, vol. 4, no. 1, hlm. 53–60, Jun 2023, doi: 10.46764/teknimedia.v4i1.98.

[12] Muhammad Syarif Hartawan, "ANALISIS USER EXPERIENCE UNTUK USER INTERFACE PADA WEBSITE FORTIS.ID," *Jurnal ESIT (E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi)*, vol. Vol. 14 No. 1, no. Vol. 14 No. 1 (2019): Jurnal ESIT(E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi), Desember 2021, [Daring]. Tersedia pada: https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/ESIT/article/view/15478

[13] I. D. Sabukunze dan A. Arakaza, "User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire," *Indonesian J. of Inf. Syst.*, hlm. 15–26, Agu 2021, doi: 10.24002/ijis.v4i1.4646.

[14] I Nyoman Saputra Wahyu Wijaya, Putu Praba Santika, Ida Bagus Ary Indra Iswara, I Nyoman Alit, dan I Nyoman Alit Arsana, "ANALISIS DAN EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PaTik BALI DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, vol. Vol. 8, No. 2, hlm. 217–226, Apr 2021, doi: 10.25126/jtiik.202182763.

[15] Harry B. Santoso, Martin Schrepp, R. Yugo Kartono Isal, Andika Yudha Utomo, dan Bilih Priyogi, "Measuring User Experience of the Student-Centered e-Learning Environment," *The Journal of Educators Online-JEO*, vol. Vol 13 Number 1, Jan 2016.

[16] Ananto Pradana, "Diskominfo Surabaya kembangkan 'e-Peken' tingkatkan omzet pedagang," *Antara Jatim*, 30 Juni 2023. [Daring]. Tersedia pada: https://jatim.antaranews.com/berita/712668/diskominfo-surabaya-kembangkan-e-peken-tingkatkan-omzet-pedagang

[17] Dr. Martin Schrepp, *User Experience Questionnaire Handbook*. dalam 11. 2023. [Daring]. Tersedia pada: https://www.ueq-online.org/Material/Handbook.pdf

[18] Imam Ghozali, *Application of multivariate analysis with IBM SPSS 25 Program*, 9th ed. Universitas Diponegoro, 2018.