

INTISARI

PERANCANGAN ULANG ANTARMUKA DAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* “NGANJUK SMART CITY” DENGAN MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*

Sri Wahyu Adiningtyas

20/457272/SV/17719

Kesenjangan pemahaman antara pemerintah dan masyarakat sering menghambat pelayanan publik dan menyebabkan miskomunikasi. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk mengembangkan aplikasi ‘Nganjuk Smart City’ sebagai panjang tangan pemerintah ke masyarakat agar mengatasi masalah tersebut. Pada desain sebelum dirancang ulang, hasil analisis kepuasan pengguna pada aplikasi ‘Nganjuk Smart City’ sebanyak 60,6. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk merancang ulang UI/UX aplikasi ‘Nganjuk Smart City’, sehingga bisa meningkatkan nilai kepuasan pengguna. Perancangan ulang desain UI/UX aplikasi ‘Nganjuk Smart City’ menggunakan metode *User Centered Design*. Hasil dari penelitian ini adalah prototipe desain yang akan diuji oleh pengguna menggunakan 3 metode pengujian yaitu *Usability Testing* untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas, *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna, dan *Heuristic Evaluation* untuk memvalidasi desain agar sesuai dengan prinsip heuristik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan ulang dengan metode UCD meningkatkan kepuasan pengguna dari 60,6 menjadi 80,4 pada iterasi pertama dan 81,25 di iterasi kedua. Nilai efektivitas naik dari 77% menjadi 94% dan nilai efisiensi naik dari 62% menjadi 89%. Peneliti berharap bahwa dengan perancangan ulang desain UI/UX aplikasi ‘Nganjuk Smart City’ masyarakat bisa terfasilitasi dengan aplikasi yang mudah dipahami oleh pengguna dan juga sesuai kebutuhan pengguna sehingga tercipta efisiensi dalam pelayanan publik yang ada di pemerintahan.

Kata kunci: Pelayanan publik, Aplikasi *Mobile*, Prototipe, Antarmuka Pengguna, Pengalaman Pengguna, *Usability Testing*, SUS, *Heuristic Evaluation*.

ABSTRACT

REDESIGNING USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE FOR MOBILE APPLICATION “NGANJUK SMART CITY” USING USER CENTERED DESIGN METHOD

Sri Wahyu Adiningtyas

20/457272/SV/17719

The understanding gap between the government and the community often hinders public services and causes miscommunication. Therefore, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk developed the "Nganjuk Smart City" application as an extension of the government to the community to address these issues. In the initial design, the user satisfaction analysis result for the "Nganjuk Smart City" application was 60.6. Consequently, the researchers decided to redesign the UI/UX of the application to improve user satisfaction. The UI/UX redesign of the "Nganjuk Smart City" application utilized the User Centered Design method. The outcome of this research is a design prototype to be tested by users using three testing methods: Usability Testing to evaluate efficiency and effectiveness, the System Usability Scale (SUS) to assess user satisfaction, and Heuristic Evaluation to validate the design against heuristic principles. The research results showed that the redesign using the UCD method increased user satisfaction from 60.6 to 80.4 in the first iteration and 81.25 in the second iteration. The effectiveness score rose from 77% to 94%, and the efficiency score increased from 62% to 89%. The researcher hope that by redesigning the UI/UX of the "Nganjuk Smart City" application, the community will be facilitated with an application that is easy to understand and meets user needs, thereby creating efficiency in public services provided by the government.

Keywords: Public Services, Mobile Application, Prototype, UCD, User Interface, User Experience, Usability Testing, SUS, Heuristic Evaluation