



Jurnal Politeknik Caltex Riau

<https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/>

| e- ISSN : 2476-9460 (Online) | p- ISSN : 2085-0751 (Print)

Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb

Reno Fithri Meuthia¹, Ferdawati² dan Gustati³

¹Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: enofm87@gmail.com

²Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: ferdawati.pnp@gmail.com

³Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: gustati1602@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis respon masyarakat pengguna aplikasi e-kelurahan di kota Padang menggunakan model UX Honeycomb yang dikembangkan oleh Morville (2010). Teknik penarikan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode convenience sampling dan berhasil mendapatkan 111 orang responden. Responden diminta untuk mengerjakan task terkait dengan aplikasi e-kelurahan, kemudian baru diminta mengisi kuesioner yang terdiri dari 18 item pertanyaan. Setiap variabel UX Honeycomb dihitung nilai rata-ratanya dan kemudian dilakukan analisis atas variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel usable memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4.29, diikuti oleh variabel desirable (4.25), valuable dan findable (4.20), credible dan useful (4.14), sedangkan variabel accessible memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 4.09. Rendahnya nilai accessible aplikasi e-kelurahan menunjukkan bahwa tampilan aplikasi e-kelurahan tidak memberikan kesan yang sama ketika diakses melalui perangkat yang berbeda. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat direkomendasi kepada tim IT pemerintah kota Padang untuk memperbaiki tampilan aplikasi ini agar terlihat sama ketika diakses menggunakan komputer atau telepon genggam. Selain itu perbaikan desain aplikasi juga diharapkan dapat meningkatkan faktor kenyamanan (desirable dan findable) seperti menambahkan fitur chat online dengan admin, agar masyarakat dapat langsung menanyakan kendala yang dihadapi sewaktu menggunakan aplikasi tersebut. Faktor keamanan (credible) juga harus ditingkatkan agar masyarakat percaya bahwa data kependudukan penting tidak akan disalahgunakan pihak yang tidak berkepentingan. Secara keseluruhan semua usaha ini akan berdampak pada peningkatan keinginan masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini (valuable) sehingga tujuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dapat terpenuhi.

Kata kunci: UX Honeycomb, e-kelurahan, Kota Padang

Abstract

This study was conducted to measure the response of the community using the e-kelurahan application in Padang using the Honeycomb UX model developed by Morville (2010). The sampling technique uses the convenience sampling method and be able to get 111 respondents to participate. Respondents were asked to do tasks related to the e-kelurahan application, then they were asked to fill the questionnaire consist of 18 question items. We calculate the averange of each UX Honeycomb variable and then do the analysis. The results show that the usable

variables have the highest average value, which is 4.29, followed by desirable variables (4.25), valuable and findable (4.20), credible and useful (4.14), while the accessible variable has the lowest average value, which is 4.09. The low value of the accessible value of the e-kelurahan application shows that the appearance of the e-kelurahan application does not give the same impression when accessed through different devices. We have some recommendation to the IT team of the Padang city government to improve the design of this application so that it looks the same when accessed on a computer or mobile phone. In addition, improvement in application design is also expected to increase the convenience (desirable and findable) such as adding the online chat feature so that people can directly ask about the obstacles they face when using the application. The security (credible) factors should be increased so that people believe that the important data will not be leaked and misused by unauthorized parties. Overall, all of these efforts will have an impact on increasing people's desire to use this application (valuable) so that the government's goal to provide fast and efficient services to community.

Keywords: UX Honeycomb, e-kelurahan, Kota Padang

1. Pendahuluan

Untuk memudahkan pelayanan administrasi dan surat menyurat di tingkat kelurahan, pemerintah menciptakan aplikasi e-kelurahan. Dengan aplikasi ini, warga bisa mengajukan mengurus dokumen, melengkapi persyaratan dan mengecek status dokumen yang diurus dari rumah. Setelah dokumen yang diurus selesai, masyarakat dapat mengambil di kantor lurah yang dituju. Aplikasi ini sudah tersedia untuk masyarakat kota Padang sejak 30 Januari 2020 dan dapat diakses melalui <https://ekelurahan.padang.go.id>.

Aplikasi berbasis web ini memiliki data yang terintegrasi dengan data Dinas Kependudukan dan Capil Kota Padang, sehingga memudahkan dalam proses penerbitan surat keterangan [1]. Bukan rahasia umum, selama ini pelayanan kantor lurah masih belum memuaskan. Masyarakat mengeluhkan lambatnya penyelesaian urusan, kurangnya pemahaman teknologi aparat kelurahan dan terbatasnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan aparat kelurahan [2]. Dengan aplikasi ini diharapkan tidak terjadi lagi masalah seperti diatas, karena masyarakat bisa melakukan pendaftaran pengurusan dokumen dan memantaunya dari rumah.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak membahas mengenai implementasi dan efektifitas *e-government* di tingkat kelurahan. Penelitian Ramdani [3] dengan judul Analisis Efektifitas Pelaksanaan *E-Government* di Tingkat Kelurahan yang berlokasi di kota Bandung, menunjukkan bahwa *e-government* ditingkat kelurahan belum berjalan dengan efektif yang disebabkan karena belum optimalnya penyediaan sarana dan prasarana *e-government*, efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi aparatur terhadap aplikasi, pengembangan dan kelangsungan hidup. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Utomo dkk [4] yang menyebutkan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia masih dalam tahapan *early stage*, sehingga masih banyak memerlukan perbaikan. Peningkatan kemampuan aparat pemerintahan dalam mengelola *e-government* mutlak dilakukan agar pelayanan dapat dilakukan maksimal dan kepuasan masyarakat meningkat [5].

Untuk meningkatkan efektifitas penyelenggaraan *e-government* di Indonesia, khususnya di kota Padang, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi yang dikembangkan pemerintah dalam memberi pelayanan publik. Sebelumnya Ira Meiyenti (2020) telah melakukan penelitian mengenai penggunaan e-kelurahan

di kota Padang, tapi ruang lingkup penelitiannya sangat terbatas yaitu hanya meneliti satu kelurahan saja di kota Padang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat kendala internal dan eksternal dalam penerapan e-kelurahan di kota Padang, yaitu masih kurangnya penguasaan teknologi aparat kelurahan dan masih kurangnya sosialisasi program pada masyarakat. Berdasarkan fenomena diatas, penulis akan melakukan penelitian untuk mengukur respon masyarakat pengguna aplikasi e-kelurahan secara lebih luas yang meliputi masyarakat pada 10 kecamatan di kota Padang. Penelitian ini menggunakan model *UX Honeycomb* yang dikembangkan oleh Morville [6]. Model *UX Honeycomb* memiliki 7 atribut, yaitu *usable*, *useful*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible* dan *valuable*.

Hasil penelitian penelitian ini memberikan bukti empiris apakah aplikasi e-kelurahan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna. Kinerja aplikasi yang sesuai dengan harapan, akan mendorong masyarakat untuk lebih banyak menggunakan aplikasi e-kelurahan sewaktu melakukan pengurusan dokumen, sehingga tujuan pemerintah untuk menjadikan Padang sebagai *smart city* akan tercapai.

2. Landasan Teori

2.1 Aplikasi E-Kelurahan

Aplikasi e-kelurahan merupakan suatu terobosan baru dalam pengembangan *e-government* di Indonesia. Tujuan penerapan e-kelurahan yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempersingkat waktu dalam pengurusan surat-surat dan keperluan administrasi lainnya. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan pelayanan kepada masyarakat akan lebih cepat dan pengelolaan manajemen administrasi di kantor lurah akan menjadi lebih baik [5]. Aplikasi e-kelurahan ini juga diharapkan mampu mengatasi persoalan minimnya pegawai kelurahan dan kurangnya pengawasan dalam pelayanan di kelurahan [1].

Aplikasi e-kelurahan kota Padang dapat diakses melalui <https://ekelurahan.padang.go.id> dengan tampilan awal seperti ditunjukkan oleh Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Tampilan utama aplikasi e-kelurahan kota Padang

Pada tampilan layar utama, terdapat menu Penggunaan, Permohonan, Cek Status dan Login. Menu Penggunaan berfungsi untuk menjelaskan alur pengajuan permohonan pada aplikasi e-kelurahan, dimulai dari Ajukan Permohonan, Isi Formulir, Lengkapi Persyaratan dan Cek Status, dengan tampilan seperti Gambar 2 dibawah ini :



Gambar 2. Tampilan Menu Penggunaan

Menu Permohonan berfungsi untuk memilih surat/dokumen yang akan diurus melalui aplikasi e-kelurahan. Berikut ini adalah rincian jenis-jenis surat yang dapat diurus melalui aplikasi e-kelurahan di Kota Padang :

Tabel 1. Jenis layanan pada aplikasi e-kelurahan

No	Surat Keterangan	Rincian Surat Keterangan
1	Keterangan Nikah	a. Keterangan Untuk Menikah b. Keterangan Belum Menikah c. Keterangan Orang Tua d. Pengantar Perkawinan (N1) KUA e. Izin Menikah Orang Tua (N4) f. Keterangan Asal Usul g. Keterangan Kematian Suami/Istri (N6)
2	Keterangan Tidak Mampu	a. Keterangan Tidak Mampu Per Orangan b. Keterangan Tidak Mampu Keluarga c. Keterangan Tidak Mampu Keluarga Non DTKS d. Dampak Covid-19 e. Keterangan Tidak Mampu Perorangan Non DTKS
3	Keterangan Usaha	a. Keterangan Usaha
4	Keterangan Kelakuan Baik	a. Keterangan SKCK b. Keterangan Kelakuan Baik
5	Keterangan Ahli Waris	
6	Keterangan Ghaib	
7	Keterangan Kematian	
8	Layanan Baru	a. Keterangan Perubahan Pekerjaan b. Pernyataan Duda Janda c. Surat Keterangan Objek Tanah d. Keterangan Belum Memiliki Rumah e. Keterangan Beda Nama f. Keterangan Penghasilan g. Keterangan Duda Janda
9	Keramaian	a. Rekomendasi Penyelenggaraan Pesta Perkawinan b. Pernyataan Penyelenggaraan Pesta

Sumber : <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat>

Setelah memilih jenis surat yang akan diurus dan melengkapi berkas-berkasnya maka masyarakat mengecek perkembangan surat-surat yang diurus melalui aplikasi ini dengan memilih menu Cek Status. Masyarakat hanya perlu memasukkan nomer registrasi yang tertera pada bukti surat permohonan yang diurus seperti terlihat pada Gambar 3 dibawah ini.

Gambar 3 : Tampilan Cek Status Permohonan

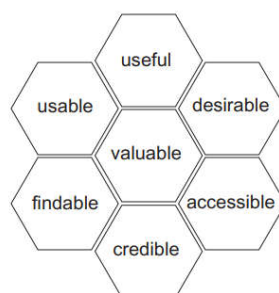
2.2 User Experience

Menurut ISO, *user experience* atau yang biasa disingkat UX merupakan bentuk tanggapan atau impresi seseorang yang dihasilkan dari pemanfaatan terhadap sebuah produk, sistem atau layanan [7].

Dalam sebuah pengembangan perangkat lunak atau sistem informasi, faktor *user experience* perlu dipertimbangkan karena pengguna lah yang dapat menjelaskan bagaimana pengalaman mereka sewaktu menggunakan sistem tersebut, seberapa baik mereka memahami cara kerjanya, bagaimana perasaan mereka pada saat menggunakannya, dan seberapa baik sistem tersebut dapat melayani tujuan mereka [8].

2.3 Model UX Honeycomb

User Experience Honeycomb atau biasa disebut *UX Honeycomb* merupakan alat yang menjelaskan berbagai aspek pengalaman pengguna suatu sistem. *UX Honeycomb* memiliki tujuh atribut *usable*, *useful*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible* dan *valuable* yang digambarkan seperti sarang lebah, yaitu seperti Gambar 4 dibawah ini.



Gambar 4. UX Honeycomb (Morville, 2010)

Morville [6] menjelaskan masing-masing atribut *UX Honeycomb* sebagai berikut : *useful* menunjukkan bahwa aplikasi yang dirancang memang bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. *Usabel* menunjukkan bahwa aplikasi yang dirancang mudah dioperasikan dan mudah dipelajari. Aplikasi yang mudah dioperasikan akan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakannya. *Desirable* menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan pengguna memilih suatu aplikasi untuk digunakan. Atribut *findable* diukur

dengan menggunakan indikator *easy to navigate*, artinya bagaimana suatu informasi dapat ditemukan dengan mudah pada suatu aplikasi. Atribut *accessible* digunakan untuk mengukur apakah sebuah aplikasi dapat memberikan pengalaman yang sama ketika diakses dari perangkat yang berbeda. Atribut *credible* digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan kepada suatu aplikasi. Atribut yang terakhir *valuable*, menunjukkan bahwa aplikasi yang diciptakan harus bisa berkontribusi dan meningkatkan kepuasan penggunaannya.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari hasil penyebaran kuesioner yang dirancang melalui fasilitas *google form*. Sebelum diberikan kuesioner responden diminta untuk mengerjakan *task* terkait aplikasi e-kelurahan sebagai berikut :

Tabel 2. Daftar *task* untuk menguji *user experience* aplikasi e-kelurahan

Kode tugas	Tugas
T1	Masuk ke aplikasi
T2	Mengajukan permohonan keterangan belum menikah/keterangan tidak / terdampak covid/keterangan lain (Boleh pilih salah satu)
T3	Mengisi data yang diperlukan
T4	Menyimpan data yang diperlukan
T5	Memeriksa status permohonan

Setelah mengerjakan *task* diatas, responden diminta mengisi kuesioner yang terdiri dari 18 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Syahidi dan Tolle [9] dan Kusuma dkk [7] seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Daftar pertanyaan untuk menguji *user experience* aplikasi e-kelurahan

Variabel UX Honeycomb	Kode pertanyaan	Item pertanyaan
Useful	UX1	Aplikasi e-kelurahan mampu menangani masalah pengguna
	UX2	Aplikasi e-kelurahan mampu memenuhi kebutuhan pengguna
	UX3	Saya mampu menyelesaikan tugas/kebutuhan menggunakan aplikasi e-kelurahan secara efektif
	UX4	Saya mampu menyelesaikan tugas/kebutuhan menggunakan aplikasi e-kelurahan secara efisien
Usable	UX5	Aplikasi e-kelurahan mudah digunakan
	UX6	Aplikasi e-kelurahan mudah dipelajari
	UX7	Aplikasi e-kelurahan memiliki langkah-langkah yang sederhana
	UX8	Saya mampu menjalankan aplikasi e-kelurahan tanpa instruksi tertulis
Desirable	UX9	Aplikasi e-kelurahan nyaman untuk digunakan
	UX10	Aplikasi e-kelurahan memiliki tampilan warna dan penulisan yang menarik
	UX11	Aplikasi e-kelurahan memiliki desain yang menarik
Findable	UX12	Informasi yang terdapat pada aplikasi e-kelurahan disajikan dengan jelas
	UX13	Organisasi pada layar sistem disajikan dengan jelas
	UX14	Informasi yang saya butuhkan mudah ditemukan pada aplikasi e-kelurahan

Accessible	UX15	Aplikasi e-kelurahan memiliki kesan yang sama ketika diakses pada perangkat yang berbeda
Credible	UX16	Saya percaya aplikasi e-kelurahan mampu menjaga keamanan data pribadi saya
Valuable	UX17	Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi e-kelurahan ini
	UX18	Saya akan merekomendasikan aplikasi e-kelurahan ini kepada teman dan kerabat

Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dengan lima opsi jawaban, mulai dari sangat tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 sampai dengan sangat setuju yang diwakili oleh angka 5. Selanjutnya angka 2 mewakili pernyataan tidak setuju, 3 mewakili pernyataan netral, dan angka 4 mewakili pernyataan setuju.

Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan *corrected item-total correlation* dengan *r* tabel. Pengujian ini dilakukan terhadap 30 orang responden. Hasil uji validitas menunjukkan setiap item pertanyaan valid, karena nilai koefisien relasi (*r* hitung) lebih besar dari 0,356 (*r* tabel) dengan tingkat signifikansi 5%. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas atas item pertanyaan yang telah valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan cara menghitung koefisien Cronbach Alpha. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.7 [10]. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien Cronbach's Alpha adalah 0,970, maka dapat disimpulkan semua variabel pada penelitian ini reliabel.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dan wawancara *online* melalui zoom. Teknik penarikan sample menggunakan *non probably sampling* dengan metode *convenience sampling*. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut :

- Mengelompokkan data hasil kuesioner berdasarkan variabel penelitian
- Menghitung nilai rata-rata masing-masing variabel penelitian
- Menghitung nilai rata-rata keseluruhan variabel
- Melakukan analisis atas nilai masing-masing variabel yang telah didapat

Dari kuesioner yang diedarkan berhasil didapatkan 111 orang responden dari 10 kecamatan yang terdapat di kota Padang. Sebagian besar responden berumur dibawah 25 tahun (98%), dan memiliki pendidikan SMA sederajat (56%), Diploma (20%) dan Sarjana (23%).

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil pengolahan data *user experience* pada aplikasi e-kelurahan disajikan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Penelitian

No	Variabel	Skor
1	Usable	4.29
2	Desirable	4.25
3	Valuable	4.20

4	Findable	4.20
5	Credible	4.14
6	Useful	4.14
7	Accesible	4.09
Rata-rata		4.19

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai rata-rata keseluruhan *user experience* pada aplikasi e-kelurahan adalah 4.19, yang artinya aplikasi e-kelurahan telah memenuhi harapan penggunanya, namun masih memerlukan perbaikan. Variabel *Usable* memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4.29. Pada variabel *usable* terdapat empat pertanyaan (UX1-UX4) yang nilai rata-ratanya berkisar antara 4.05-4.41. Artinya secara umum, pengguna merasa bahwa aplikasi e-kelurahan mudah digunakan dan dipelajari. Pertanyaan UX7 memiliki nilai respon tertinggi (4.41), artinya pengguna setuju atas pernyataan bahwa aplikasi e-kelurahan memiliki langkah-langkah pengoperasian yang sederhana. Sementara respon paling rendah terdapat pada pertanyaan UX8 (4.05), yang berarti bahwa banyak responden yang merasa akan kesulitan jika harus menjalankan aplikasi e-kelurahan tanpa instruksi tertulis. Untuk mengatasi masalah ini pemerintah dapat menyediakan fitur *chat online* pada aplikasi e-kelurahan sehingga masyarakat langsung dapat bertanya jika terdapat kendala sewaktu menggunakan aplikasi tersebut.

Variabel *desirable* mendapatkan respon tertinggi kedua dengan nilai rata-rata 4.25. Terdapat tiga pertanyaan yang terkait dengan variabel ini, yaitu mengenai kenyamanan penggunaan aplikasi, tampilan dan desain yang menarik. Ketiga pertanyaan ini mendapatkan nilai yang hampir sama yaitu berkisar antara 4.22-4.27. Angka ini menyiratkan bahwa pengguna merasakan bahwa aplikasi e-kelurahan sudah nyaman digunakan serta memiliki desain dan tampilan yang menarik.

Variabel *valuable* dan *findable* sama-sama menempati posisi ketiga dan memiliki nilai yang sama, yaitu 4.20, namun, respon pengguna atas variabel *valuable* lebih baik dari variabel *findable*. Pada variabel *valuable* terdapat dua pertanyaan mengenai kepuasan pengguna atas aplikasi e-kelurahan dan apakah pengguna mau untuk merekomendasikan penggunaan aplikasi ini kepada orang lain. Respon pengguna atas dua pertanyaan tersebut berada di angka 4.19 dan 4.21. Berdasarkan respon diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa bahwa informasi yang terdapat pada aplikasi e-kelurahan telah disajikan dengan jelas, sehingga pengguna merasa puas dan setuju untuk merekomendasikan penggunaan aplikasi ini kepada orang lain.

Sementara itu, variabel *findable* memiliki tiga pertanyaan mengenai kejelasan penyajian informasi pada aplikasi e-kelurahan, pengorganisasian pada layar dan kemudahan menemukan informasi. Ketiga pertanyaan ini mendapat nilai yang berkisar pada angka 4.13-4.28. Nilai tertinggi diberikan pada pertanyaan UX13, yaitu apakah organisasi pada layar sistem disajikan dengan jelas, sedangkan dua pertanyaan lain mengenai kemudahan mencari informasi pada aplikasi hanya mendapatkan nilai sekitar 4.13-4.19. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi desainer untuk dapat memperbaiki tampilan pada aplikasi e-kelurahan sehingga dapat memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Posisi kedua dari bawah, dengan nilai rata-rata 4.14 ditempati oleh variabel *credible* dan *useful*. Variabel *credible* sangat erat kaitannya dengan keamanan sistem, apakah aplikasi e-kelurahan dapat menjaga keamanan data pengguna. Hal ini menjadi titik penting pada aplikasi mana pun, tidak terkecuali aplikasi e-kelurahan. Sewaktu menggunakan aplikasi ini untuk mengurus surat keterangan, maka pengguna akan menginputkan data penting seperti ktp dan kartu keluarga sebagai syarat pengurusan surat. Jika keamanan aplikasi ini tidak baik, data

kependudukan bisa bocor pada pihak lain dan rentan untuk disalahgunakan. Untuk itu, pengembang aplikasi ini hendaknya bisa merancang sistem yang lebih menjamin keamanan data warga yang melakukan pengurusan surat-surat agar tidak mudah diretas atau disalahgunakan pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Dengan sosialisasi yang baik, masyarakat akan dapat diyakinkan bahwa aplikasi e-kelurahan sangat aman digunakan dan dapat melindungi data masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu takut untuk menggunakannya.

Variabel *useful* juga memiliki skor rata-rata 4.14, namun pada variabel ini terdapat pertanyaan UX4 yang mendapat respon paling rendah (3.96) dan merupakan satu-satunya respon yang mendapat nilai kurang dari 4 dari semua pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dari sini dapat disimpulkan bahwa responden masih belum yakin bahwa aplikasi e-kelurahan dapat membantu pengurusan surat-surat secara efisien. Butuh kerja keras dari pihak pemerintahan kota Padang untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar mau dan percaya melakukan pengurusan surat-surat melalui aplikasi e-kelurahan. Disamping itu, kinerja aparat kelurahan juga perlu ditingkatkan agar cepat memproses permohonan surat-surat yang diurus melalui aplikasi e-kelurahan. Pemerintah kota Padang sebaiknya juga memperhatikan fasilitas internet dan komputer yang terdapat pada setiap kelurahan sehingga aparat kelurahan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.

Terakhir, variabel *accessible* merupakan variabel yang mendapatkan nilai rata-rata paling rendah (4.09) diantara tujuh variabel penelitian ini. Variabel *accessible* terkait dengan apakah aplikasi e-kelurahan memiliki kesan yang sama ketika diakses pada perangkat yang berbeda, misalnya laptop dan telpon genggam. Rendahnya nilai pada variabel ini disebabkan oleh berbedanya tampilan awal aplikasi e-kelurahan ketika diakses melalui telpon genggam ketika dipakai pada posisi normal. Tampilan aplikasi e-kelurahan baru akan terlihat sama dengan tampilan di laptop ketika pengguna telpon genggam memutar posisi layar menjadi horizontal/*landscape*. Kekurangan inilah yang mungkin menjadi penyebab kurang baiknya respon pengguna atas variabel *accessible* ini. Tim IT pemerintah kota Padang sebaiknya memikirkan dan mencari solusi agar tampilan aplikasi e-kelurahan ini sama sewaktu diakses melalui perangkat yang berbeda sehingga meningkatkan kenyamanan bagi pengguna.

5. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respon masyarakat pengguna aplikasi e-kelurahan di kota Padang dengan menggunakan model UX Honeycomb. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata *user experience* pada aplikasi e-kelurahan secara keseluruhan adalah sebesar 4.19, yang artinya aplikasi e-kelurahan telah mampu memenuhi harapan penggunaannya, namun masih memerlukan perbaikan agar menjadi lebih baik. Dari tujuh variabel UX Honeycomb, dapat diurutkan variabel yang memiliki nilai tertinggi sampai terendah sebagai berikut : variabel *usable* memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4.29, diikuti oleh variabel *desirable* (4.25), *valuable* dan *findable* (4.20), *credible* dan *useful* (4.14), sedangkan variabel *accessible* memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 4.09.

Rendahnya nilai *accessible* aplikasi e-kelurahan menunjukkan bahwa tampilan aplikasi e-kelurahan tidak memberikan kesan yang sama ketika diakses melalui perangkat yang berbeda. Untuk mengatasi hal ini, sebaiknya tim IT pemerintah kota Padang dapat memperbaiki desain tampilan aplikasi ini agar terlihat sama ketika diakses pada komputer atau telepon genggam. Selain itu perbaikan desain aplikasi juga diharapkan dapat meningkatkan faktor kenyamanan (*desirable* dan *findable*) dan keamanan (*credible*) pada aplikasi e-kelurahan sehingga meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini (*valuable*). Selanjutnya, dari 18 item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner, pertanyaan UX4 mendapat nilai terendah, yaitu 3.96 dan merupakan satu-satunya yang mendapat nilai dibawah 4. Pertanyaan UX4 terdapat pada variabel *usable*, yang menanyakan apakah pengguna merasakan aplikasi e-kelurahan dapat membantu pengurusan surat-surat secara efisien. Rendahnya nilai UX4,

menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang yakin bahwa pengurusan secara *online* akan lebih mudah dan murah dibandingkan dengan cara konvensional. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah kota Padang agar lebih gencar lagi melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi e-kelurahan pada masyarakat sehingga terjadi peningkatan penggunaan aplikasi e-kelurahan oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- [1] I.Meiyenti, "Implementasi Inovasi E-Kelurahan: Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat internet berbasis web untuk meningkatkan akses pemerintah kepada warga negara , Presiden RI No . 3 Tahun 2003 tentang Kebijaka," *Inst. Pemerintah. Dalam Negeri Kampus Sumatera Barat*, 2020.
- [2] L.Galip, "Jurnal Ilmiah Administratie," *J. Ilm. Adm.*, vol. X, no. 1, 2018.
- [3] E. M.Ramdani, "ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN," vol. 6, no. 1, pp. 31–48, 2018.
- [4] R. G.Utomo, R. J.Walters, andG. B.Wills, "Factors affecting the implementation of information assurance for eGovernment in Indonesia," *2017 12th Int. Conf. Internet Technol. Secur. Trans. ICITST 2017*, pp. 225–230, 2018.
- [5] N. E.Tami, Fristiza Dwi dan Putri, "Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang," *Spirit Publik*, vol. 14, no. April, 2019.
- [6] P.Morville andP.Sullenger, "Ambient Findability: Libraries, Serials, and the Internet of Things," *Ser. Libr.*, vol. 58, no. 1–4, pp. 33–38, 2010.
- [7] W.Kusuma, R. I.Rokhmawati, andM. T.Ananta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Learning dengan menggunakan UX Honeycomb," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5756–5764, 2019.
- [8] K. M.Utamaningrum, W.Andhyka, andE. D.Wahyuni, "Analisa Pendekatan User Experience dan Psikologi Kognitif Terhadap Kenyamanan Pengguna Sistem Informasi KRS-Online Sebagai Bahan Evaluasi dan Pengembangan Sistem," *JOINCS (Journal Informatics, Network, Comput. Sci.)*, vol. 1, no. 1, p. 21, 2017.
- [9] A. A.Syahidi andH.Tolle, "Evaluation of User Experience in Translator Applications (Banjar-Indonesian and Indonesian- Banjar) Based on Mobile Augmented Reality Technology using the UX Honeycomb Method," vol. 06, no. 01, pp. 7–13, 2021.
- [10] I.Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. UNDIP Semarang, 2018.