

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER*
INTERFACE PADA APLIKASI *E-OPEN* DISDUKCAPIL KOTA
BEKASI MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN *USER CENTERED DESIGN*
(UCD)**

ABSTRAK

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi (Disdukcapil) merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Bekasi. Dalam memberikan pelayanan, Disdukcapil mulai memanfaatkan teknologi dengan merilis sebuah aplikasi yang bernama *Electronic Online* Pelayanan Kependudukan (*e-OPen*). Aplikasi *e-OPen* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memudahkan masyarakat untuk melakukan permohonan kependudukan secara daring. Namun dalam pelaksanaannya, aplikasi *e-OPen* masih belum mencapai penilaian yang baik bagi sebagian pengguna karena masih ditemukan beberapa permasalahan. Untuk mengetahui permasalahan pada *e-OPen*, peneliti melakukan survei menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang membahas 6 skala penilaian yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketetapan, stimulasi, dan kebaruan. Berdasarkan hasil dari survei tersebut diketahui bahwa 3 skala penilaian *user experience* yang mendapatkan kategori di bawah rata - rata (*below average*), yaitu kejelasan, efisiensi, dan stimulasi serta terdapat 3 skala penilaian *user experience* yang mendapatkan kategori buruk (*bad*), yaitu daya tarik, ketepatan, dan kebaruan. Hal tersebut menandakan bahwa nilai *user experience* aplikasi *e-OPen* masih belum baik karena semua skala masih di bawah rata- rata dan buruk. Peneliti melakukan perbaikan dengan melakukan *redesign* tampilan UI menggunakan figma dengan metode UCD guna untuk meningkatkan nilai *user experience* aplikasi *e-OPen*. Setelah dilakukan *redesign*, nilai dari setiap skala *user experience* mengalami peningkatan yang dibuktikan dari terdapat 1 skala mendapatkan kategori baik yaitu kebaruan dan 5 skala lainnya mendapatkan kategori di atas rata – rata, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Dan setelah itu dilakukan implementasi *prototype* ke dalam *front-end* aplikasi *e-OPen* yang sudah diperbaiki.

Kata Kunci: *e-OPen*, Analisis, *User Experience* (UX), *User Interface* (UI), *User Experience Questionnaire* (UEQ), *User Centered Design* (UCD), Disdukcapil Kota Bekasi, *Front-end*, *Typescript*, *Expo Router*

**ANALYSIS OF USER EXPERIENCE AND REDESIGN USER
INTERFACE IN THE *E-OPEN* DISDUKCAPIL APPLICATION
IN BEKASI CITY USING USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) AND USER CENTERED DESIGN
(UCD) METHODS**

ABSTRACT

The Bekasi City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) is one of the government agencies that provides services in the field of population administration and civil registration in Bekasi City. In providing services, Disdukcapil has begun to utilize technology by releasing an application called Electronic Online Population Services (*e-OPen*). The *e-OPen* application aims to improve the quality of service and make it easier for people to make residency requests boldly. However, in its implementation, the *e-OPen* application still has not achieved a good rating for some users because several problems are still found. To find out the problems with *e-OPen*, researchers conducted a survey using the User Experience Questionnaire (UEQ) method which discusses 6 assessment scales, namely attractiveness, clarity, efficiency, consistency, stimulation and novelty. Based on the results of the survey, it is known that there are 3 user experience rating scales that get the below average category, namely clarity, efficiency and stimulation and there are 3 user experience rating scales that get the bad category, namely attractiveness, precise, and novel. This indicates that the user experience value of the *e-OPen* application is still not good because all scales are still below average and poor. Researchers made improvements by creating a UI display *prototype* using figma with the UCD method in order to increase the user experience value of the *e-OPen* application. After improvements were made, the value of each user experience scale increased as evidenced by 1 scale getting a good category, namely novelty and 5 other scales getting an above average category, namely attractiveness, clarity, efficiency, precision, simulation and novelty. And after that, the *prototype* was implemented into the improved *front-end* of the *e-OPen* application.

Keywords: *e-OPen*, Analysis, User Experience (UX), User Interface (UI), User Experience Questionnaire (UEQ), User Centered Design (UCD), Bekasi City Dukcapil Office, *Front-end*, Typescript, Expo Router