

Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Perangkat Bergerak Qlue dengan Pemetaan *User Journey*

Prima Rizki Maulidina¹, Hanifah Muslimah Az-Zahra², Retno Indah Rokhmawati³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹primarm.ub@gmail.com, ²hanifah.azzahra@ub.ac.id, ³retnoindahr@ub.ac.id

Abstrak

Qlue merupakan aplikasi *smart city* pada perangkat bergerak milik PT. Qlue Performa Indonesia yang bekerjasama dengan pemerintah kota untuk menangani keluhan masyarakat. Tujuan utama Qlue yaitu sebagai jembatan antara masyarakat dengan pemerintah kota untuk menyampaikan keluhan masyarakat mengenai lingkungan sekitar. Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa masalah terkait antarmuka pada aplikasi Qlue yang berdampak pada pengalaman pengguna. Jika aplikasi tidak memberikan pengalaman pengguna yang cukup baik, pengguna mungkin meninggalkan aplikasi tersebut dan tidak menggunakannya lagi. Analisis pengalaman pengguna bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi Qlue. Dengan pemetaan *user journey*, penulis dapat mengetahui hal-hal yang menarik dalam aplikasi, hal-hal yang menyebabkan responden mengalami kesulitan, beserta saran yang diajukan oleh responden. Data yang dibutuhkan untuk analisis pengalaman pengguna dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan responden. Berdasarkan hasil analisis, fitur pada aplikasi Qlue yang paling bermasalah yaitu forum publik, cari teman, Street View, dan navigasi halaman detail kelurahan. Kesulitan yang dialami para responden saat hendak menggunakan fitur-fitur tersebut yaitu sulit menemukan letak fitur. Terdapat beberapa kesulitan lain yang dialami para responden yang disebabkan oleh kesalahan penggunaan label dan ikon, serta kurangnya petunjuk. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan berupa ilustrasi desain perbaikan pada halaman, navigasi, maupun ikon yang bermasalah.

Kata kunci: *pengalaman pengguna, aplikasi smart city, aplikasi mobile, aplikasi keluhan masyarakat, Qlue Performa Indonesia*

Abstract

Qlue is a smart city application on mobile devices, owned by PT. Qlue Performa Indonesia, in collaboration with the city government to handle public complaints. The main purpose of Qlue is as a bridge between the citizens and the city government to deliver public complaints about the surrounding environment. Based on preliminary observations, there are several problems related to the interface of Qlue that may impact the user experience. If the application does not provide a good user experience, users may leave the application and not use it again. User experience analysis aims to produce recommendations for improvements that can improve user experience of Qlue. By mapping the user journey, the author will gain insights of things that are interesting on Qlue, things that cause the respondents to experience difficulties, along with recommendations submitted by the respondent. Data needed for user experience analysis was collected through observation and interviews with respondents. Based on the results of the analysis, the most problematic features on Qlue are public forum, find friends, Street View, and navigation to page of details of neighborhood. The difficulties experienced by respondents when they want to use these features are difficult to find the location of features. There are several other difficulties experienced by respondents caused by misuse of labels and icons, as well as a lack of guidance. Recommendations for improvements are made in the form of design illustrations on the page, navigation, and icons that have problems.

Keywords: *user experience, smart city application, mobile application, public complaint application, Qlue Performa Indonesia*

1. PENDAHULUAN

Qlue merupakan aplikasi jejaring sosial yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah secara langsung kepada pemerintah kota atau daerah dan pelaku bisnis serta berbagi informasi kepada warga sekitar dalam rangka mencapai *Smart City* (Google, 2018). Qlue membantu memecahkan masalah urbanisasi dan mendukung transparansi antara pemerintah dan masyarakat dengan mengambil data dari berbagai sumber, diintegrasikan, dan divisualisasikan sebagai informasi yang dapat ditindaklanjuti (Qlue, 2018a).

Aplikasi Qlue telah diunduh lebih dari seratus ribu kali pada Google Play (Google, 2018), memiliki total pengguna sebanyak 576.000, dan 4.000 pengguna aktif setiap harinya (Qlue, 2018b). Namun, berdasarkan hasil penggalian masalah dengan melakukan observasi awal pada tujuh orang pengguna, pengguna mengalami beberapa kesulitan, di antaranya yaitu (1) langkah untuk mengubah lokasi *neighborhood* atau kecamatan rumit; (2) terdapat fitur yang tidak berfungsi seperti yang tertulis; (3) beberapa fungsi sudah tersedia namun sulit ditemukan, seperti peta lokasi dan Street View; dan (4) penataan pengaturan tidak umum sehingga tidak familiar.

Permasalahan-permasalahan yang ditemukan pada observasi awal merupakan bagian dari pengalaman pengguna ketika mengoperasikan aplikasi Qlue. Jika aplikasi rumit untuk digunakan, pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk mengetahui cara menggunakan aplikasi dan cenderung untuk kehilangan kesabarannya, sehingga aplikasi tersebut tidak digunakan lagi dan pengguna menggunakan aplikasi lain yang dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhannya (Sreekrishna, 2014).

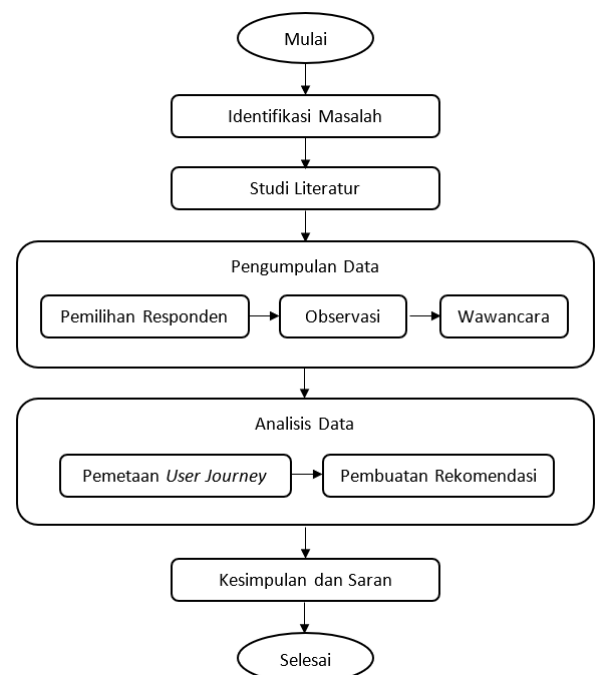
Untuk menghindari kemungkinan yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini menganalisis pengalaman pengguna pada pengguna awam terhadap aplikasi Qlue. Analisis pengalaman pengguna dilakukan dengan melakukan pemetaan *user journey*. Dengan menggunakan pemetaan *user journey*, penulis dapat mengetahui bagian aplikasi manakah yang menarik, bagian aplikasi yang menimbulkan kebingungan atau kesulitan, serta kemungkinan-kemungkinan yang bisa menjadi rekomendasi.

Penelitian terdahulu yang juga menggunakan pemetaan *user journey* yaitu

skripsi yang berjudul “Perbaikan *User Experience* pada Aplikasi *Mobile E-Commerce* Tapp Market Menggunakan Metode *Diary Study* dan *User Journey*” oleh Muhammad Hanif pada 2018. Pemetaan *user journey* pada penelitian tersebut menjadi referensi untuk pemetaan *user journey* pada penelitian ini. Selain itu, penelitian terdahulu yang menggunakan aplikasi Qlue sebagai obyek penelitian adalah skripsi yang berjudul “Evaluasi dan Perancangan Aplikasi *Mobile* Layanan Pengaduan Masyarakat *Online* Menggunakan *Human-Centered Design*” oleh Malik Abdul Azis pada 2018. Penulisan profil dan sejarah Qlue pada penelitian ini merujuk kepada penelitian tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis melakukan penelitian ini dengan harapan dapat memetakan *user journey* yang menggambarkan pengalaman pengguna pada pengguna awam ketika menggunakan aplikasi Qlue. Dari pemetaan *user journey*, penulis akan membuat ilustrasi desain rekomendasi perbaikan. Sehingga, manfaat dari penelitian ini yaitu dapat memberi masukan berupa ilustrasi desain perbaikan antarmuka untuk meningkatkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi Qlue yang dapat membuat pengguna lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Gambar 1 menunjukkan alur metodologi penelitian yang dilaksanakan oleh penulis. Pada awal penelitian, penulis mengidentifikasi adanya masalah pada aplikasi Qlue yang berhubungan dengan aspek pengalaman pengguna. Observasi awal dilakukan untuk memperkuat bukti bahwa terdapat masalah terkait pengalaman pengguna pada aplikasi Qlue. Observasi awal dilakukan bersama tujuh orang pengguna awam. Berdasarkan observasi awal, beberapa masalah yang ditemukan pengguna antara lain (1) langkah untuk mengubah lokasi *neighborhood* atau kecamatan rumit; (2) terdapat fitur yang tidak berfungsi seperti yang tertulis; (3) beberapa fungsi sudah tersedia namun sulit ditemukan, seperti peta lokasi dan Street View; dan (4) penataan pengaturan tidak umum sehingga tidak familiar.

Kemudian, studi literatur yang dilakukan penulis yaitu dengan mempelajari dasar-dasar teori dan metode serta penemuan dari penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan. Studi literatur dilakukan dengan membaca skripsi, tesis, buku, jurnal, dan artikel *online* yang berkaitan dengan teori dan metode dalam penelitian ini. Teori dan materi yang dipelajari penulis yaitu terkait *smart city*, aplikasi Qlue, pengalaman pengguna, teknik pemilihan responden, observasi, wawancara, pemetaan *user journey*, prinsip-prinsip pengalaman pengguna, dan *guidelines* antarmuka pengguna.

Berikutnya, penulis mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam proses pengumpulan data, dilakukan tiga tahap yang terdiri dari pemilihan responden, observasi, dan wawancara. Penulis memilih tiga orang responden yang berusia 18 sampai 35 tahun dan tiga orang responden lainnya yang berusia di atas 35 tahun. Di antara responden-responden tersebut, terdapat responden yang merupakan *mainstream user* dan *extreme user*.

Menurut Huxtable-Lee (2018), *mainstream user* merupakan pengguna yang memiliki kemungkinan besar menjadi mayoritas dari target pengguna. Tetapi, *extreme user* sering kali dapat menghasilkan solusi-solusi inovatif untuk memenuhi kebutuhan yang kelak menguntungkan *mainstream user*. *Extreme user* memiliki potensi untuk menghasilkan solusi-solusi yang inovatif terhadap masalah yang ada (Strachan, 2017). Kemudian, *extreme user* dapat memperjelas bagian yang sangat penting pada produk (Barlaskar, 2018).

Extreme user pada penelitian ini yaitu orang-orang yang memiliki pengalaman dan keahlian di bidang teknologi atau komputer, sedangkan *mainstream user* adalah orang-orang yang memiliki literasi teknologi yang baik yaitu orang-orang yang menggunakan teknologi dan internet untuk mendukung kegiatannya sehari-hari. Responden yang dipilih merupakan orang-orang yang belum pernah menggunakan aplikasi Qlue.

Pada tahap observasi, pengguna akan mengoperasikan aplikasi Qlue dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Penulis bertugas untuk mengamati pengguna dan mencatat hal-hal yang terjadi saat pengguna menggunakan aplikasi Qlue, contohnya ketika pengguna merasa kesulitan atau membuat kesalahan saat menjalankan tugas tertentu.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini yaitu wawancara semi terstruktur karena penulis mempersiapkan beberapa pertanyaan dahulu sebelum proses pengumpulan data dimulai, namun terdapat beberapa pertanyaan baru yang ditanyakan berdasarkan hasil observasi sebelumnya. Pertanyaan baru yang ditanyakan kepada responden yaitu pertanyaan yang lebih detil mengenai perasaan pengguna, kesulitan yang dihadapi, dan saran perbaikan pada suatu fitur atau langkah. Seluruh percakapan saat wawancara direkam menggunakan perekam suara dengan izin responden.

Setelah seluruh proses pengumpulan data selesai dan data telah berhasil didapat, penulis melakukan analisis data. Proses analisis data terdiri dari dua tahapan umum, yaitu pemetaan *user journey* dan pembuatan rekomendasi.

Peta *user journey* terdiri dari garis mendatar (*horizontal*) dan garis menurun (*vertical*). Garis mendatar berisi langkah-langkah yang dilakukan pengguna saat menggunakan aplikasi, sedangkan garis menurun berisi komponen-komponen penting dalam peta *user journey* untuk menganalisis pengalaman pengguna yang terdiri dari *actions*, *questions*, *happy moments*, *pain points*, dan *opportunities* (Brignull, 2016).

Setelah penulis melakukan pemetaan *user journey*, penulis menganalisis kesulitan-kesulitan yang dialami oleh para responden. Kesulitan-kesulitan yang dialami oleh responden dimasukkan ke dalam tabel kesulitan. Kesulitan yang paling banyak dialami oleh responden menunjukkan bahwa kesulitan tersebut semakin berpengaruh pada pengalaman pengguna.

Kemudian, penulis melakukan penyortiran saran. Penyortiran saran perlu dilakukan karena tidak semua saran dari responden dapat dibuat menjadi rekomendasi perbaikan karena berbagai alasan, salah satunya karena saran yang diberikan responden berada di luar lingkup penelitian.

Lalu, penulis menyusun rekomendasi perbaikan dalam bentuk deskriptif dengan menyertakan *screenshot* tampilan yang bermasalah, penjelasan mengenai kesulitan yang dialami responden pada tampilan terkait, saran untuk tampilan atau fitur terkait, serta ilustrasi desain rekomendasi perbaikan. Pembuatan rekomendasi mengacu pada *guidelines* dan prinsip-prinsip antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna.

Tahap terakhir pada penelitian ini yaitu penarikan kesimpulan dan pembuatan saran. Kesimpulan yang ditarik menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada pada rumusan masalah. Saran yang diberikan yaitu hal-hal yang dapat dilakukan pada penelitian yang akan datang.

3. HASIL PENGUMPULAN DATA

Bagian ini membahas data yang telah didapat dari proses pengumpulan data beserta analisis datanya secara lengkap. Proses pengumpulan data menghasilkan data berupa identitas responden, hasil observasi dan wawancara. Kemudian, penulis melakukan analisis data dengan membuat pemetaan *user journey*, membuat tabel kesulitan, dan melakukan penyortiran saran responden.

3.1. PEMILIHAN RESPONDEN

Berdasarkan wawancara dengan *community officer* PT. Qlue Performa Indonesia, penulis memilih tiga orang responden yang berusia 18 sampai 35 tahun dan tiga orang responden

lainnya yang berusia di atas 35 tahun. Responden terdiri dari *extreme user* dan *mainstream user*. Pemilihan enam orang yang menjadi responden berdasarkan pada latar belakang profesi responden yang berbeda-beda sehingga mengurangi kemungkinan adanya bias. Untuk memenuhi tujuan penelitian ini, responden yang dipilih merupakan orang-orang yang belum pernah menggunakan aplikasi Qlue. Detail responden dapat dilihat pada Tabel 1.

3.2. HASIL OBSERVASI

Sebelum penulis melakukan observasi, responden mengisi formulir responden dan membaca panduan pelaksanaan observasi dan wawancara.

Setelah responden mengisi formulir responden dan membaca dokumen panduan pelaksanaan observasi dan wawancara, penulis mengaktifkan aplikasi perekam layar dan memberikan *smartphone* kepada responden untuk menjalankan tugas yang diberikan. Skenario tugas dibuat berdasarkan fitur-fitur utama dan mendasar pada aplikasi Qlue. Skenario tugas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skenario Tugas

No	Skenario Tugas
1	Anda ingin mengunggah keluhan mengenai fasilitas umum
2	Anda ingin menemukan teman dari akun Google, Twitter, atau Facebook Anda
3	Anda ingin melihat peta lokasi suatu laporan yang telah diunggah
4	Anda ingin melihat Street View dari lokasi tempat suatu laporan yang telah diunggah
5	Anda ingin memberi <i>rating</i> pada kelurahan Anda
6	Anda ingin mengganti lokasi kelurahan Anda
7	Anda ingin melihat forum publik yang tersedia
8	Anda ingin mematikan pemberitahuan atau notifikasi <i>mention</i>
9	Anda ingin mengubah bahasa yang digunakan pada aplikasi

Tabel 1. Hasil Pemilihan Responden

No	Nama	Profesi	Usia	Tipe Pengguna
1	Nody Risky Pratomo, S.Kom	Asset Management di Indosat Ooredoo	22 tahun	<i>Extreme user</i>
2	Binariyanto Aji, S.Kom.	Full Stack Engineer di iGrow	24 tahun	<i>Extreme user</i>
3	Ili Rizliawati, dr.	Dokter	27 tahun	<i>Mainstream user</i>
4	Abdillah Chilmi, S.E.	Manager GTM Digital Advertising Telkomsel	37 tahun	<i>Mainstream user</i>
5	Abdul Rozak, S.Kom.	Reward Management Officer di Bank BTN	44 tahun	<i>Mainstream user</i>
6	Doddi Sartono, Ak., M.E.	Internal Auditor di Bank Indonesia	52 tahun	<i>Mainstream user</i>

Hasil observasi menunjukkan bahwa kesulitan yang paling banyak dialami pengguna yaitu sulit untuk menemukan letak forum publik dan fitur cari teman. Terdapat lima responden yang mengalami kesulitan tersebut. Kemudian, terdapat empat responden yang mengalami kesulitan untuk menemukan letak Street View dan menemukan letak detail kelurahan. Lalu, terdapat dua responden yang mengalami kesulitan untuk menentukan label kategori keluhan saat hendak mengunggah laporan keluhan. Selanjutnya, hanya terdapat satu responden yang mengalami kesulitan untuk menemukan letak peta lokasi suatu keluhan dan letak pengaturan. Yang terakhir, tidak ada responden yang mengalami kesulitan untuk mengganti lokasi kelurahan.

3.3. HASIL WAWANCARA

Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat hal-hal menarik saat menjalankan skenario tugas, seperti fitur peta dan Street View membantu pengguna mengetahui lokasi keluhan, forum publik dapat menjadi wadah berdiskusi dan berbagi informasi, cepat untuk menemukan teman, mudah untuk melaporkan keluhan, serta navigasi yang mudah.

Kemudian, kesulitan yang paling banyak dialami para responden yaitu sulit untuk menemukan letak fitur forum publik, cari teman, Street View, dan halaman detail kelurahan. Saran-saran dari responden yaitu terkait penggunaan ikon, navigasi, label, tampilan, dan konsistensi. Saran di luar skenario tugas yang diberikan responden antara lain memperbaiki tata letak menu, memberikan petunjuk mengenai menu dan fitur yang ada, mengadakan pilihan tingkat prioritas keluhan yang akan diunggah, membuat *explore* dan *broadcast*, dan mengadakan sosialisasi mengenai aplikasi Qlue.

4. ANALISIS DATA

Analisis data yang dilakukan antara lain melakukan pemetaan *user journey*, membuat tabel kesulitan, dan menyortir saran.

4.1. PEMETAAN USER JOURNEY

Penulis melakukan pemetaan *user journey* berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Peta *user journey* ini terdiri dari beberapa tema, Penjelasan masing-masing tema yaitu sebagai berikut:

1. *Stages* : Langkah yang dilakukan responden saat menggunakan aplikasi.

2. *Actions* : Hal-hal yang perlu dilakukan pengguna untuk melanjutkan ke langkah berikutnya.
3. *Happy moments* : Hal-hal menarik ketika menjalankan skenario tugas atau menggunakan fitur tertentu.
4. *Pain points* : Kesulitan ketika menjalankan skenario tugas atau menggunakan fitur tertentu.
5. *Opportunities* : Saran perbaikan dari responden untuk fitur tertentu.

Stages pada peta *user journey* berasal dari daftar skenario tugas yang perlu dijalankan responden saat menggunakan aplikasi. Skenario tugas tersebut dibuat berdasarkan fitur-fitur utama dan mendasar pada aplikasi Qlue. *Actions* merupakan hal-hal yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan dari *stages*. *Happy moments* dan *pain points* pada peta *user journey* didapatkan dari hasil observasi dan transkrip wawancara. Kemudian, *opportunities* berisi saran-saran perbaikan dari responden untuk fitur tertentu sehingga dapat mengurangi *pain points* yang dialami.

Pada peta *user journey* untuk mengunggah laporan keluhan, langkah-langkah yang perlu dilalui untuk mengunggah laporan keluhan yaitu membuka beranda, mengunggah foto keluhan, melengkapi kategori dan deskripsi keluhan, serta meninjau laporan keluhan.

Hal-hal menarik (*happy moments*) yang dialami pengguna saat mengunggah laporan keluhan antara lain tombol laporan terlihat jelas, lokasi keluhan terlacak melalui foto sehingga responden merasa hal tersebut canggung, tampilan *review* sebelum mengunggah laporan bagus karena dapat memastikan deskripsi dan label yang dipilih sudah tepat, dan mudah untuk melaporkan hal-hal yang tidak nyaman.

Hal yang menyebabkan pengguna merasa kesulitan (*pain points*) yaitu pilihan label kategori keluhan membingungkan. Saran (*opportunities*) dari responden untuk mengunggah laporan keluhan antara lain memperbesar ukuran tombol laporan, membuat agar sistem dapat fokus pada objek keluhan dalam foto, dan membuat agar tampilan pilihan label kategori keluhan dalam bentuk *list* atau daftar.

Pemetaan *user journey* yang telah dilakukan oleh penulis untuk mengunggah laporan keluhan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Pemetaan *User Journey* untuk mengirim laporan keluhan

Stages	Membuka beranda	Mengunggah foto keluhan	Melengkapi kategori dan deskripsi keluhan	Meninjau dan mengirim laporan keluhan
Actions	Menekan tombol laporan	- Mengambil foto atau video dari galeri	- Memilih salah satu label kategori keluhan - Mengisi keterangan lebih lanjut mengenai keluhan	- Memastikan informasi keluhan benar - Menekan tombol kirim
Happy Moments	Tombol laporan terlihat jelas	Lokasi keluhan terlacak melalui foto	<i>Review</i> sebelum mengunggah laporan bagus	Mudah untuk melaporkan hal-hal yang tidak nyaman
Pain Points			Pilihan label kategori keluhan membingungkan	
Opportunities	Memperbesar ukuran tombol laporan	Sistem dapat fokus pada obyek keluhan dalam foto	Pilihan label kategori keluhan dalam bentuk <i>list</i>	

4.2. TABEL KESULITAN

Tabel ini bertujuan untuk menunjukkan kesulitan mana yang paling banyak dialami responden. Tabel ini menunjukkan prioritas rekomendasi perbaikan untuk masing-masing fitur. Tabel kesulitan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tabel Kesulitan

No	Deskripsi Kesulitan	Jumlah Responden yang Mengalami
1	Sulit untuk menemukan letak forum publik	5
2	Sulit untuk menemukan letak fitur cari teman dari akun media sosial	5
3	Sulit untuk menemukan letak fitur Street View	4
4	Sulit untuk menemukan letak detail kelurahan	4
5	Pilihan label kategori keluhan membingungkan	2
6	Penulisan label "Street View" kurang jelas	2
7	Konten forum terlalu umum	1
8	Tidak ada petunjuk untuk memberi <i>rating</i> kelurahan	1
9	Ragu saat hendak menekan tombol "Leave"	1
10	Ikon peta kurang mencolok	1
11	Cukup sulit untuk menuju pengaturan	1

Menurut Virzi (1992 disitasi dalam Sauro, 2014), terdapat hubungan antara frekuensi masalah dan tingkat keparahan masalah, yaitu masalah yang memiliki tingkat keparahan yang tinggi cenderung terjadi lebih sering. Sehingga, penentuan prioritas rekomendasi perbaikan berdasarkan jumlah responden yang mengalami

kesulitan yang sama. Kesulitan nomor satu sampai empat memiliki prioritas rekomendasi perbaikan yang tinggi. Kesulitan nomor lima dan enam memiliki prioritas sedang. Kesulitan nomor tujuh sampai sebelas memiliki prioritas rendah.



4.3. PENYORTIRAN SARAN

Penyortiran saran bertujuan untuk menyeleksi saran-saran yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan dan yang tidak dapat menjadi rekomendasi perbaikan. Saran yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan yaitu saran yang termasuk dalam ruang lingkup atau batasan penelitian, sedangkan saran yang tidak dapat menjadi rekomendasi perbaikan yaitu karena beberapa alasan, contohnya karena saran tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup penelitian ini yaitu pengalaman pengguna (*user experience / UX*) dan antarmuka pengguna (*user interface / UI*) pada aplikasi *Clue*.

Saran-saran yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan merupakan saran yang termasuk dalam ruang lingkup penelitian. Kesimpulan saran dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kesimpulan Saran yang Dapat Menjadi Rekomendasi Perbaikan

No	Fitur	Deskripsi Saran
1	Lapor keluhan	Pilihan label kategori keluhan ditampilkan dalam daftar atau <i>list</i> .
2	Cari teman	Fitur dapat diakses melalui pencarian warga.
3	Peta lokasi	Terdapat keterangan "peta" di bawah ikon peta.

No	Fitur	Deskripsi Saran
4	Peta lokasi	Ikon <i>back</i> pada halaman peta lokasi seharusnya mengarah ke kiri.
5	Street View	Terdapat keterangan “Street View” yang jelas dan tegas.
6	Street View	Terdapat tombol atau ikon Street View pada halaman peta sehingga Street View dapat diakses melalui halaman peta.
7	Navigasi halaman detail kelurahan	Memperbaiki tampilan tombol See Detail agar lebih mudah terbaca.
8	Beri <i>rating</i> kelurahan	Terdapat tombol untuk mengirim <i>rating</i> .
9	Beri <i>rating</i> kelurahan	Terdapat petunjuk untuk memberi <i>rating</i> kelurahan.
10	Ganti lokasi kelurahan	Tulisan pada tombol untuk mengganti kelurahan seharusnya “Ganti” atau “Change”.
11	Forum publik	Terdapat menu tersendiri untuk forum publik.
12	Forum publik	Jika <i>chat</i> dan forum terdapat dalam satu menu, terdapat pilihan antara <i>chat</i> atau forum terletak di paling atas dan hashtag untuk <i>chat</i> terletak di bawahnya.
13	Forum publik	Jika <i>chat</i> dan forum terdapat dalam satu menu, peletakkan forum di paling kiri, kemudian diikuti oleh <i>hashtag</i> untuk <i>chat</i> setelahnya.
14	Pengaturan	Ikon yang digunakan untuk pengaturan yaitu  , bukan  .
15	Pengaturan	Mengatur susunan pengaturan agar lebih terorganisasi.
16	Pengaturan	Untuk memilih bahasa, <i>input type</i> yang digunakan yaitu <i>radio button</i> , bukan <i>checkbox</i> .
17	Pengaturan	Menggunakan satu bahasa yang konsisten untuk keseluruhan aplikasi, tidak hanya untuk sistem dalam aplikasi, tetapi juga untuk konten aplikasi.
18	Menu	Memperbaiki peletakkan menu pada aplikasi Qlue sehingga mempermudah pengguna untuk memahami apa saja menu yang tersedia, terutama untuk fitur forum dan Street View.
19	Petunjuk	Terdapat petunjuk mengenai fitur dan menu yang tersedia.
20	<i>Broadcast</i>	Terdapat fitur <i>broadcast</i> yang berfungsi untuk mengumumkan informasi kepada pengguna mengenai jenis, lokasi, dan durasi

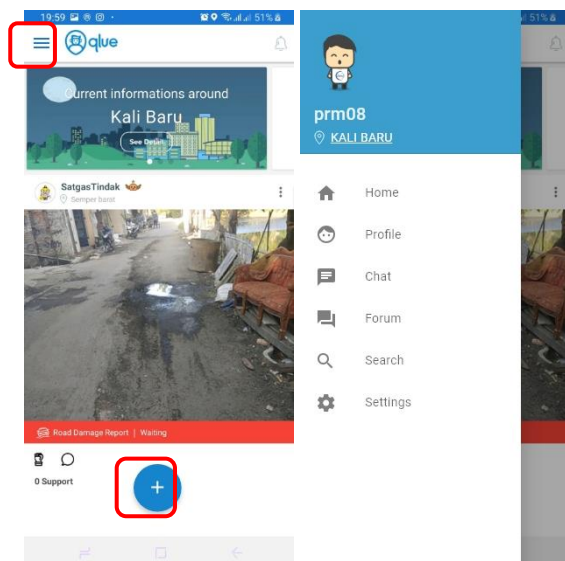
		perbaikan atau proyek di kelurahan tersebut.
21	<i>Top app bar</i> dan <i>bottom navigation bar</i>	<i>Top app bar</i> dan <i>bottom navigation bar</i> tetap dapat diakses pengguna saat membuka <i>tab</i> obrolan / <i>chat</i> .

5. REKOMENDASI PERBAIKAN

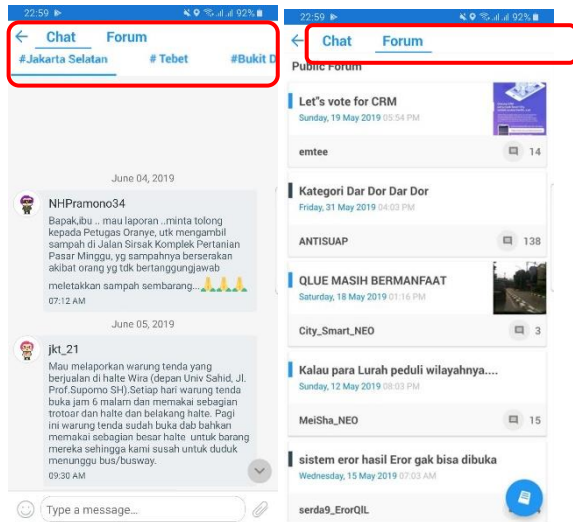
Bagian ini membahas rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan saran-saran yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan dan mengacu pada *guidelines* dan prinsip-prinsip pengalaman pengguna (*user experience / UX*) dan antarmuka pengguna (*user interface / UI*). Ilustrasi desain rekomendasi perbaikan yang ditampilkan di bawah hanya untuk mengatasi kesulitan dengan prioritas rekomendasi perbaikan tinggi.

5.1. FORUM PUBLIK

Kesulitan yang dialami para responden yaitu sulit untuk menemukan letak forum publik. Forum publik terletak pada halaman *chat*, namun pada *submenu* paling terakhir. Rekomendasi perbaikan untuk forum publik yaitu membuat menu tersendiri untuk forum publik atau melakukan perbaikan tata letak halaman *chat*. Ilustrasi desain untuk rekomendasi perbaikan berupa membuat menu tersendiri untuk forum publik dapat dilihat pada Gambar 2, sedangkan ilustrasi desain untuk perbaikan halaman *chat* dapat dilihat pada Gambar 3 dan 4.



Gambar 2 Rekomendasi Perbaikan Navigasi Forum Publik



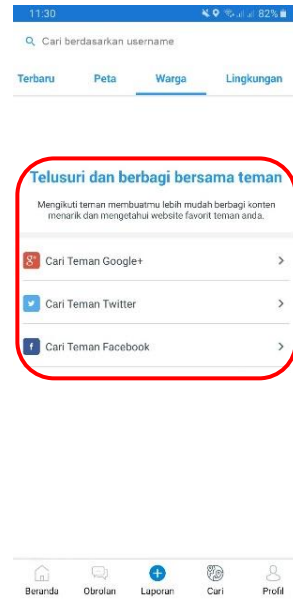
Gambar 3 Rekomendasi Perbaikan Halaman Chat Alternatif Pertama



Gambar 4 Rekomendasi Perbaikan Halaman Chat Alternatif Kedua

5.2. CARI TEMAN

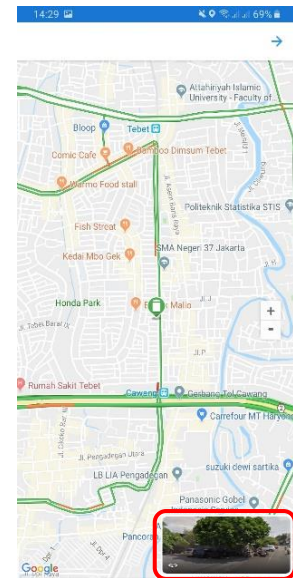
Kesulitan yang dialami para responden yaitu sulit untuk menemukan letak fitur cari teman berdasarkan media sosial. Fitur ini terletak di halaman profil. Namun, para responden mengira fitur ini terletak di halaman pencarian. Rekomendasi perbaikan untuk fitur ini yaitu meletakkan fitur pada halaman pencarian warga. Ilustrasi desain rekomendasi perbaikan dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Rekomendasi Perbaikan Letak Fitur Cari Teman

5.3. STREET VIEW

Kesulitan yang dialami para responden yaitu sulit untuk menemukan letak fitur Street View. Fitur ini terletak di halaman detail keluhan. Namun, para responden mengira fitur ini terletak di halaman peta lokasi.



Gambar 6 Rekomendasi Perbaikan Letak Ikon Street View

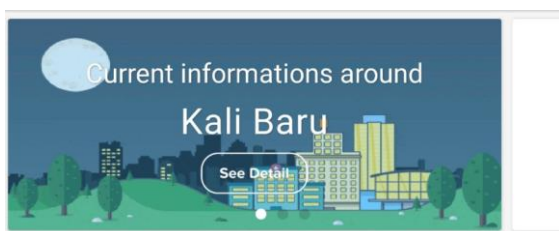
Rekomendasi perbaikan untuk fitur ini yaitu meletakkan fitur pada halaman peta lokasi seperti pada Gambar 6 dan memperjelas label Street View seperti pada Gambar 7.



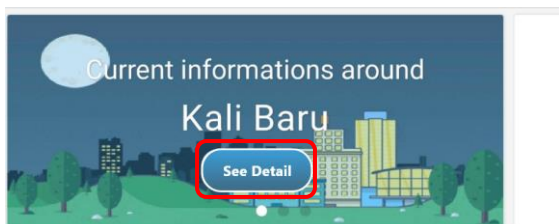
Gambar 7 Rekomendasi Perbaikan Label Street View

5.4. NAVIGASI HALAMAN DETAIL KELURAHAN

Memberi *rating* keluhan dan mengganti lokasi keluhan dapat dilakukan melalui halaman detail keluhan. Namun, pengguna tidak mengerti cara untuk mengaksesnya. Hal ini disebabkan karena tombol navigasi kurang mencolok seperti pada Gambar 8. Rekomendasi perbaikan untuk tombol navigasi halaman detail keluhan yaitu membuat tombol See Detail lebih terlihat kontras sehingga lebih mencolok. Ilustrasi desain rekomendasi perbaikan dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 8 Tombol Navigasi Halaman Detail Kelurahan Saat Ini



Gambar 9 Rekomendasi Perbaikan Tombol See Detail

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis pengalaman pengguna dengan pemetaan *user journey* menunjukkan bahwa para responden mengalami kesulitan (*pain points*) untuk menemukan letak forum publik, cari teman, Street View, dan halaman detail kelurahan. Selain kesulitan tersebut, terdapat hal lain yang menyebabkan kesulitan seperti penggunaan ikon dan tombol yang tidak tepat, label yang tidak cukup kontras, kurangnya petunjuk, konsistensi elemen, konsistensi bahasa, dan lain-lain. Beberapa hal yang menarik bagi responden (*happy moments*) antara lain peletakan fitur tepat, fitur untuk melaporkan keluhan bermanfaat, forum publik dapat membantu pengguna untuk berbagi informasi mengenai suatu topik, dan beberapa fitur lainnya mudah untuk digunakan. Saran (*opportunities*) yang diberikan pada responden pada umumnya bertujuan untuk mengurangi kesulitan yang ditemukan saat menggunakan suatu fitur.

Saran perbaikan aplikasi Qlue dari para responden antara lain memperbaiki tata letak fitur, memperbaiki penggunaan tombol atau ikon, membuat sistem agar dapat mengidentifikasi objek keluhan pada foto yang diunggah, membuat agar forum hanya dapat dibuat oleh *administrator*, memperbaiki penyusunan pengaturan, dan menggunakan bahasa yang konsisten. Kemudian, terdapat saran di luar tugas yang diberikan, antara lain memperbaiki tata letak menu, memberikan petunjuk, membuat prioritas keluhan untuk menunjukkan seberapa darurat keluhan, membuat fitur *explore* dan *broadcast*, serta mengadakan sosialisasi mengenai aplikasi Qlue.

Rekomendasi perbaikan aplikasi Qlue yang disusun berupa deskripsi dan ilustrasi desain aplikasi yang mengacu pada *guidelines* dan prinsip-prinsip mengenai pengalaman pengguna dan antarmuka pengguna. Desain rekomendasi perbaikan antara lain untuk membuat navigasi baru, memperbaiki navigasi, memperbaiki tata letak, menambahkan atau memperbaiki ikon atau tombol dan label, membuat tambahan petunjuk, dan mengubah *selection controls* yang kurang tepat. Selain itu, terdapat deskripsi untuk konsistensi penggunaan bahasa dan rekomendasi fitur baru yaitu fitur *broadcast*.

Saran dari penulis untuk penelitian yang akan datang maupun untuk pengembangan aplikasi Qlue antara lain: (1) menggunakan rekomendasi perbaikan pada penelitian ini sebagai referensi perbaikan aplikasi Qlue; (2)

penelitian yang akan datang dapat menggunakan metode atau teknik lain untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi Qlue; dan (3) penelitian yang akan datang dapat membuat rekomendasi perbaikan dalam bentuk *prototype* dan melakukan uji atau evaluasi terhadap *prototype* tersebut.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Azis, M. A., 2018. Evaluasi dan Perancangan Aplikasi Mobile Layanan Pengaduan Masyarakat *Online* Menggunakan *Human-Centered Design*. S1. Universitas Brawijaya.
- Barlaskar, U., 2018. *Designing for Extreme Users*. [online] Medium. Tersedia di: <<https://medium.com/@productmanagement/designing-for-extreme-users-5388e36c6e5d>> [Diakses 18 Maret 2019]
- Brignull, H., 2016. *How to Run an Empathy & User Journey Mapping Workshop*. [online] Medium. Tersedia di: <<https://medium.com/@harrybr/how-to-run-an-empathy-user-journey-mapping-workshop-813f3737067>> [Diakses 10 Februari 2019]
- Google, 2018. Google Play. Tersedia di: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=org.qluein.android&hl=en>> [Diakses 29 November 2018]
- Hanif, M., 2018. Perbaikan *User Experience* Pada Aplikasi Mobile *E-Commerce* Tapp Market Menggunakan Metode Diary Study dan User Journey. S1. Universitas Brawijaya.
- Huxtable-Lee, AJ, 2018. *Understanding people – part 2*. [online] UX Collective. Tersedia di: <<https://uxdesign.cc/understanding-people-part-2-94b5112624c1>> [Diakses 1 April 2019]
- Sauro, J., 2014. *The Relationship Between Problem Frequency and Problem Severity in Usability Evaluations*. [online] Journal of Usability Studies. Tersedia di: <<https://uxpajournal.org/the-relationship-between-problem-frequency-and-problem-severity-in-usability-evaluations/>> [Diakses 24 Juli 2019]
- Sreekrishna, N., 2014. *Significance of User Experience, User Interface and Usability Testing in the Digital World*. [online] Happiest Minds Technologies Pvt. Ltd. Tersedia di: <<https://www.happiestminds.com/whitepapers/Significance-of-User-Experience.pdf>> [Diakses 24 Juli 2019]
- Strachan, J., 2017. *Why use extreme users?* [online] Tersedia di: <<https://uxplanet.org/why-use-extreme-users-345e97719e52>> [Diakses 18 Maret 2019]
- Qlue, 2018a. Solusi. Tersedia di: <<http://qlue.co.id/solutions/>> [Diakses 29 November 2018]
- Qlue, 2018b. Qlue Company Profile. Tersedia di: <<https://www.drive.google.com/drive/folders/1DaUhlGUOTm0kB3WyM57XdzzcctejevWnm?usp=sharing>> [Diakses 29 November 2018]