

## ABSTRAK

Berdasarkan observasi penelitian terhadap aplikasi Jogja Smart Service belum terdapat penelitian terkait pengalaman pengguna dari aplikasi tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, didapatkan informasi bahwa aplikasi Jogja Smart Service merupakan aplikasi dengan banyak layanan yang membantu masyarakat Kota Yogyakarta untuk administrasi dan sebagainya dalam satu aplikasi, dapat dikatakan bahwa aplikasi Jogja Smart Service diciptakan dan dikembangkan dapat membantu masyarakat secara optimal sehingga dalam penggunaannya perlu adanya penelitian terkait aplikasi tersebut. Salah satu metode yang dapat memahami terkait user experience adalah HEART *Framework*.

Penelitian ini menggunakan seluruh variabel pada metode HEART untuk melakukan analisis terkait *user experience* pada aplikasi Jogja Smart Service yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention* dan *Task Success*. Data yang digunakan dalam penelitian didapatkan dari hasil kuesioner secara daring serta pengambilan data kepada instansi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang telah melakukan akses terhadap aplikasi Jogja Smart Service. Data tersebut kemudian diolah menggunakan SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 3 dari 5 set *goals-signals-metrics* pada metode HEART untuk aplikasi Jogja Smart Service yang diharapkan pihak instansi tercapai karena nilai *metrics* yang didapatkan sudah sesuai target instansi serta berdasarkan perhitungan dari masing-masing metrik *goals* tersebut sudah tercapai. Adapun *goals* yang tercapai yaitu pada variabel *happiness, engagement, retention* dan *task success*. Namun untuk variabel *adoption* tidak tercapai. Maka dari itu pada penelitian ini diharapkan Diskominfo Kota Yogyakarta perlu memperbaiki strategi *adoption* untuk mempertahankan pengunjung pada periode-periode selanjutnya.

**Kata Kunci** : Diskominfo Kota Yogyakarta, Analisis Pengalaman Pengguna, HEART *Framework*, SPSS

## ABSTRACT

*Based on research observations of the Jogja Smart Service application, there has been no prior research regarding user experiences with the application. Through interviews conducted, it was found that the Jogja Smart Service application offers various services that assist the residents of Yogyakarta in administrative matters and more, all within one application. It can be concluded that the Jogja Smart Service application was created and developed to help the community optimally, and, as such, further research on the application's user experience is warranted. One of the methods for understanding user experience is the HEART Framework.*

*This research utilized all the variables in the HEART method to analyze the user experience of the Jogja Smart Service application, namely Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. The data used in this research were obtained from online questionnaires and data collection from relevant institutions. There were 100 respondents who accessed the Jogja Smart Service application for this study. The collected data was then processed using SPSS version 26.*

*The research results indicate that 3 out of the 5 goal-signal-metric sets in the HEART method for the Jogja Smart Service application, which were expected by the relevant institutions, have been achieved because the metrics obtained align with the institution's targets, and the calculations for each metric goal have been met. The achieved goals are in the variables of happiness, engagement, retention, and task success. However, the goal for the adoption variable was not met. Therefore, this research suggests that the Yogyakarta City Communication and Information Agency (Diskominfo Kota Yogyakarta) needs to improve their adoption strategy to retain users in subsequent periods.*

**Keywords :** Diskominfo Kota Yogyakarta, User Experience Analysis, HEART Framework, SPSS