

## ABSTRAK

Pertumbuhan penyebaran virus COVID-19 terus berkembang. Pemerintah di seluruh Dunia menerapkan berbagai kebijakan untuk menekan angka penyebaran virus, termasuk di Indonesia. Salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Indonesia adalah dengan membuat aplikasi *tracking* yang diberi nama PeduliLindungi. Aplikasi PeduliLindungi dimanfaatkan untuk membantu pelaksanaan surveilans kesehatan dalam menekan angka penyebaran virus COVID-19. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi, maka muncul ulasan terkait pemanfaatan aplikasi pada media sosial yang diberikan oleh pengguna. Pengguna aplikasi PeduliLindungi dapat menggunakan media sosial Twitter untuk memberikan ulasan. Selain pada media sosial, dapat memanfaatkan fitur pada Google Play Store yaitu fitur komentar dan *star rating* untuk memberikan ulasan serta penilaian berdasarkan pengalaman selama menggunakan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui topik apa yang disebutkan dan topik apa yang paling sering dibicarakan oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan data pada ulasan pengguna di Google Play Store dan Twitter. Selain itu, tujuan lain dari penelitian ini yaitu untuk topik muncul yang berkaitan dengan *user experience*. Topik terkait *user experience* tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan UX HEART *metrics*.

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan memanfaatkan data sekunder. Data sekunder yang dimaksud yaitu data UGC dari ulasan pengguna aplikasi PeduliLindungi pada Google Play Store dan tweets pada Twitter dengan kata kunci “pedulilindungi”. Data diambil dalam rentan waktu 1 – 31 Desember 2021. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode LDA-*Topic Modeling* menggunakan *software* Google Colab untuk mengetahui topik dan kata pada dokumen.

Berdasarkan data, dapat diketahui terdapat 8 topik yang paling sering dibicarakan pada data ulasan pengguna di Google Play Store, dan 9 topik pada data Twitter. Selain itu, topik yang paling sering dibicarakan menurut data Google Play Store yaitu proses pada saat melakukan pendaftaran akun. Sedangkan, topik yang paling sering dibicarakan pada Twitter yaitu penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Selain itu, berdasarkan analisis UX HEART *metrics* dapat diketahui terdapat 4 *metrics* dari masing-masing data. Pada data Google Play Store terdapat 1 topik *metrics happiness*, 2 topik *metrics engagement*, 1 topik *metrics adoption*, dan 3 topik *task success*. Sedangkan pada data Twitter terdapat 1 topik *metrics happiness*, 3 topik *metrics engagement*, 2 topik *metrics retention*, dan 3 topik *metrics task success*.

Dari analisis dapat diketahui pada *metrics happiness* menggambarkan aplikasi belum memberikan kepuasan kepada pengguna. Pada *metrics engagement* menggambarkan fitur aplikasi pedulilindungi belum dapat melakukan fungsinya dengan maksimal dalam proses penggunaan. Pada *metrics adoption* menggambarkan masalah pada saat melakukan login dan klaim sertifikat vaksin. *Metrics retention* menggambarkan bahwa pengguna dapat menggunakan aplikasi dalam jangka waktu panjang dan berulang. Pada *metrics task success* menggambarkan pengguna dapat menggunakan aplikasi untuk kebutuhan sehari-hari walaupun terdapat kesalahan baik pada sistem atau data aplikasi. Sehingga

diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi, seperti mengurangi *error*, melakukan pembaharuan data vaksin secara cepat, dan menyebarkan informasi untuk pengguna tentang cara melakukan input tanggal saat *log in* atau saat melakukan klaim sertifikat vaksin.

**Kata Kunci:** Ulasan Pengguna, *User Generated Content*, *User Experience*, *Topic Modeling*, Google Play Store, Twitter.