

## ABSTRAK

Pada tahun 2019 dunia dilanda musibah berupa pandemi virus COVID-19 yang menimpa hampir seluruh negara di dunia termasuk Indonesia. Dalam masa pandemi seperti sekarang ini banyak inovasi dan terobosan yang berupaya untuk menekan angka persebaran virus COVID-19, yang salah satunya adalah aplikasi PeduliLindungi yang diluncurkan oleh pemerintah Indonesia. PeduliLindungi adalah aplikasi yang dirancang untuk membantu instansi pemerintah menghentikan penyebaran penyakit *Coronavirus* (COVID-19). Aplikasi ini mengandalkan keikutsertaan masyarakat untuk saling berbagi data lokasi selama perjalanan. PeduliLindungi masih memiliki persepsi negatif dari para pengguna dari segi *user experience*. Dengan permasalahan yang dialami maka perlu dilakukan evaluasi, evaluasi pada penelitian ini menggunakan *system usability scale* (SUS). Interpretasi SUS berupa *percentile rank*, *grade*, *adjective*, *acceptability*, dan *Net Promoter Score* (NPS). Hasil penelitian yang melibatkan 30 responden memiliki skor SUS rata-rata 56 (dibawah rata-rata skor SUS pada umumnya) dengan *percentile rank* 15%, *grade* F, *adjective* “OK”, *acceptability* “Marginal Low”, NPS pasif. Selain SUS, penelitian ini juga menggunakan *cognitive walkthrough* untuk mencari masalah lebih spesifik. *Cognitive walkthrough* melibatkan 6 responden yang dipilih sesuai dengan *user persona*. Pengujian yang dilakukan dengan tujuan memperoleh data waktu yang digunakan dalam mengerjakan skenario tugas, tingkat keberhasilan skenario tugas, jumlah kesalahan yang dilakukan saat mengerjakan skenario tugas, dan masalah yang dialami oleh responden. Hasil *cognitive walkthrough* yaitu skenario tugas 1 (*Login* aplikasi) sebagai skenario tugas yang membutuhkan waktu paling lama (486 detik), skenario tugas 9 (menampilkan statistik COVID-19 di lokasi tertentu) merupakan skenario tugas dengan tingkat keberhasilan terendah (0%), dan skenario tugas 8 (menampilkan lokasi tes COVID-19 di daerah tertentu) merupakan skenario tugas dengan jumlah kesalahan terbanyak (45 kali).

**Kata Kunci : Pengalaman Pengguna, evaluasi, User Persona, System Usability Scale, Cognitive Walkthrough**