

RINGKASAN

Implementasi End-To-End User Experience (UX) Writing Berbasis Content Strategy Dan Optimasi Macrocopy Pada Portal Majapahit Digital (Majadigi) Jawa Timur, Mutiara Ayu Candra Dewi, Tahun 2025, 73 hlm., Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Elly Antika, S.T., M.Kom. (Dosen Pembimbing), Siti Aisah S.I. Kom. (Pembimbing Lapangan).

Transformasi digital di sektor pemerintahan semakin berkembang dan mendorong hadirnya portal layanan publik yang tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga mudah dipahami oleh masyarakat. Portal Majapahit Digital (Majadigi) merupakan salah satu upaya Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk menyediakan integrasi layanan publik dalam satu pintu. Namun, efektivitas portal sangat dipengaruhi oleh penyampaian informasi yang jelas dan ramah pengguna. Oleh karena itu, laporan ini membahas penerapan *User Experience (UX) Writing* dan *content strategy* untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada portal Majadigi.

Kegiatan magang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur bekerja sama dengan *Social Economic Accelerator Lab (SEAL)*. Proses magang dilaksanakan secara *hybrid* dan berfokus pada penyusunan *Content Plan*, validasi katalog layanan, pengembangan *AI Knowledge Base* untuk chatbot *Maja.AI*, serta pelaksanaan *usability testing* sebagai bentuk evaluasi langsung terhadap pengalaman pengguna.

Selama pelaksanaan, dilakukan optimasi katalog layanan dengan memvalidasi dan mempublikasikan 161 layanan publik. Penulisan ulang *microcopy* diterapkan agar instruksi dan deskripsi layanan lebih ringkas, jelas, dan mudah dipahami masyarakat luas. Selain itu, disusun basis pengetahuan untuk chatbot *Maja.AI* yang memuat 42 kategori *question and answer (Q&A)* guna meningkatkan ketepatan respons. Upaya standarisasi juga dilakukan pada penamaan elemen di *dashboard* untuk menjaga konsistensi informasi. Berdasarkan hasil survei, portal Majadigi memperoleh nilai rata-rata 4,26 dari 5 untuk

aspek *visual interface*. Meski demikian, masih ditemukan kebutuhan peningkatan pada *loading speed* dan ketepatan respons chatbot.

Secara keseluruhan, penerapan *UX Writing* berbasis *content strategy* terbukti mendukung peningkatan kejelasan informasi dan kemudahan navigasi pada portal Majadigi. Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan adanya pembaruan informasi secara berkala serta peningkatan sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal dan memanfaatkan layanan digital ini.