



Penerapan *Usability Website* ESA 112 Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* pada DISKOMINFO Kota Palembang

Siwi Pelita Amini*, Fenny Purwani

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia
**e-mail korespondensi: siwipelitaamini@gmail.com*

Abstract. *Emergency service are the service that could be accessed by the public via gadgets and usually only consist of a three-digit number which was easy to remember and can be reached quickly. Emergency Service Application (ESA) 112 was a website for recording events or community emergency reports by calling 112 via gadgets and ESA 112 can be accessed by 112 emergency service employees only. The purpose of this study was to measure the usability of the website to determine whether the website could be used properly or not. This study uses the System Usability Scale (SUS) method to measure how well this website was used. Respondents who are directly involved will fill out a questionnaire containing 10 questions. The results of the system usability scale get an average score of 60.75, it was in an ok-good rating, grade "D" and it was at a marginal low. To increase the level of usability, these results still need the improvement.*

Keyword: *Usability, System Usability Scale, ESA 112, Emergency service*

Abstrak. Layanan darurat adalah sebuah layanan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui *gadget* dan biasanya hanya terdiri dari tiga digit nomor yang mudah diingat dan bisa dihubungi dengan cepat. *Emergency Service Application* (ESA) 112 merupakan *website* pencatat kejadian atau laporan darurat masyarakat dengan cara menghubungi nomor 112 via *gadget* dan ESA 112 hanya dapat diakses oleh pegawai layanan darurat 112 saja. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan suatu pengukuran kebergunaan *website* untuk mengetahui apakah *website* tersebut dapat digunakan dengan baik atau sebaliknya. Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur seberapa baiknya *website* ini digunakan. Responden yang terlibat langsung akan mengisi kuisisioner yang berisikan sebanyak 10 pertanyaan. Hasil dari *system usability scale* memperoleh skor rata-rata sebesar 60,75, berada pada *rating ok-good, grade "D"* dan berada pada *marginal low*. Untuk meningkatkan tingkat *usability* hasil tersebut masih membutuhkan perbaikan.

Kata kunci: Usability; System Usability Scale; ESA 112; Layanan Darurat

PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Palembang adalah instansi yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Palembang DISKOMINFO mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan di bidang komunikasi dan informatika. DISKOMINFO memiliki fungsi sebagai memimpin kegiatan dinas dan urusan kesekretarian serta bidang yang ada dalam lingkungannya sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Walikota.



Salah satu layanan yang disediakan di DISKOMINFO adalah layanan darurat, dapat diakses *via gadget* yang biasanya terdiri dari tiga *digit* nomor. Layanan darurat menjadi hal penting dalam keadaan darurat sehingga ketika ingin mencari informasi kontak instansi yang menyediakan layanan bantuan pada saat keadaan darurat [1]. Layanan darurat pada DISKOMINFO kota Palembang hanya melayani laporan darurat seperti pemanggilan mobil ambulans, gangguan lampu jalan, kesehatan, kebakaran, kepolisian, BPDB/bencana, kecelakaan, kekerasan dan kamtibmas. Pelapor juga bisa menanyakan tempat dan nomor instansi yang bersangkutan seperti klinik, transportasi, pelabuhan, hotel, operator telekomunikasi, PLN, PDAM, badan pemberdayaan perempuan, tempat pemakaman umum dan siaga corona. Jenis laporan darurat tersebut sudah tercantum pada buku panduan *call center* Palembang siaga 112. Layanan laporan darurat dapat diterima oleh pegawai layanan darurat pada *website* ESA 112.

Emergency Service Application merupakan kepanjangan dari ESA sedangkan 112 merupakan nomor darurat. Layanan yang disediakan pada *website* ESA 112 adalah menginput dan menyimpan data catatan laporan darurat, menyimpan rekaman panggilan suara dan mengukur kinerja pegawai dalam menerima panggilan masuk layanan darurat. Sebelum menggunakan *website* ESA 112, terlebih dahulu buka aplikasi ECX-V4-190202 – 112 Palembang (167112) sebagai penghubung antara *website* ESA 112. *Website* tidak akan berfungsi tanpa adanya aplikasi tersebut. Tampilan fitur menu *website* ESA 112 terdiri dari bagian menu *login*, *layer 1*, *monitoring*, pengaturan akun dan *log out*.

Website tersebut dibangun untuk melakukan pencatatan laporan kejadian yang dilaporkan oleh masyarakat kota Palembang. Untuk mengetahui bagaimana caranya meningkatkan *usability* pada *website* ESA 112, maka diperlukannya pengukuran kebergunaan pengguna di *website* tersebut. Pengukuran kebergunaan pengguna menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). SUS memiliki 10 pernyataan dan memiliki 5 point skala sebagai alat pengujian. SUS juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga dapat meminimalkan biaya [2].

TINJAUAN PUSTAKA

Website sering pula disingkat menjadi situs merupakan sekelompok halaman web yang termasuk dalam bagian dari suatu nama domain pada *World Wide Web* (WWW) di Internet. Dokumen halaman *web* ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* yang dapat diakses melalui HTTP [3]. Server *website* yang menampilkan dan menyampaikan informasi kepada para pemakai melalui *web browser* yang bersifat statis maupun dinamis. Seperti halnya *website* ESA 112, merupakan *website* yang digunakan sebagai pencatatan laporan masyarakat Palembang. *Website* ESA 112 adalah layanan publik yang disediakan oleh DISKOMINFO. Layanan publik disini artinya penyediaan suatu layanan oleh pemerintah kepada setiap masyarakat yang memiliki keuntungan dalam menggunakannya

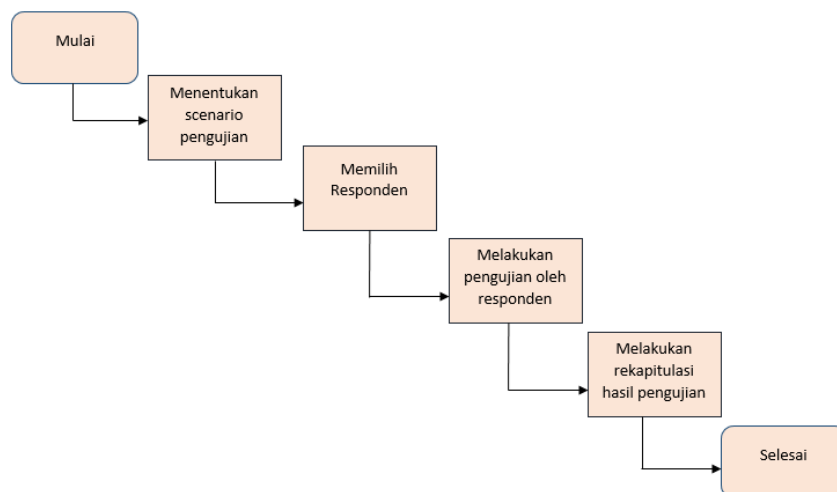
Untuk meningkatkan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut dibutuhkannya sebuah atribut kualitas *usability*. *Usability* merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya langsung pada pengguna [4]. Penelitian yang ditulis oleh Nurul Huda yang berjudul "Implementasi Metode *Usability Testing* dengan *System Usability Scale* dalam Penilaian *Website* Siloam Palembang". Mengatakan bahwa "pengukuran dilakukan dalam rangka mengidentifikasi permasalahan *usability* yang dapat mempengaruhi interaksi sistem (perangkat lunak) dengan pengguna pada hasil perancangan aplikasi. Pengukuran dengan menguji cobakan perangkat lunak

aplikasi kepada sejumlah partisipan (bertindak sebagai responden pengguna aplikasi) sambil melakukan observasi. Selanjutnya partisipan dimana mengisi kuesioner untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan dalam pengoperasian aplikasi”. Pengujian tersebut menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dengan metode pengisian skala *likert*. Terdiri dari 10 pernyataan dan 5 skala point yang akan diberikan kepada responden yang menggunakan website tersebut.

Penelitian yang ditulis oleh Rasmila (2018) yang berjudul “Evaluasi *Website* Dengan Menggunakan *System Usability Scale* (SUS) Pada Perguruan Tinggi Swasta di Palembang”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan *system usability scale* pada *website* Bina Darma menghasilkan nilai yang baik dalam melakukan tingkat pengukuran aspek *usability*. Agar meningkatnya kualitas dan pengembangan *website* lebih baik lagi, hasil dari evaluasi penelitian dapat dijadikan masukan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian dalam meneliti setatus dari sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran, suatu set kondisi, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa saat ini.



Gambar 1. Langkah-langkah penelitian

Penjelasan langkah-langkah penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Menentukan scenario pengujian

Langkah pertama dalam penelitian ini adalah menentukan scenario pengujian. Maksudnya adalah penulis melakukan identifikasi website terlebih dahulu apakah cocok untuk dijadikan bahan penelitian. Untuk menilai kemungkinan hasil dan mengidentifikasi kelemahan *website*. Memastikan berjalan dengan lancar dan seperti yang diharapkan.

2. Memilih responden

Dalam penelitian ini sangat dibutuhkannya responden, sehingga langkah selanjutnya adalah memilih responden yang berkaitan dengan pengguna website ESA 112. Penulis memilih responden yang ada di bagian *call center* Palembang siaga 112 yang berjumlah empat orang. Seluruh responden tersebut merupakan pegawai yang bertugas pada *call center* Palembang siaga 112.

3. Melakukan pengujian responden

Selanjutnya responden melakukan pengujian pada *website* ESA 112. Hal yang diujikan kepada responden adalah penggunaan layanan dan fitur-fitur menu yang tersedia pada *website*. Pengujian tersebut berguna untuk mengetahui tingkat pemahaman responden dalam mengoperasikan *website* ESA 112.

4. Melakukan rekapitulasi hasil pengujian

Langkah terakhir yaitu melakukan rekapitulasi hasil pengujian. Hal ini dilakukan memberikan gambaran secara utuh dan menyeluruh mengenai hasil penelitian. Sehingga dapat ditentukannya aspek-aspek yang memerlukan pembahasan lebih lanjut.

1. Metode Pengumpulan data

LEMBAR KUESIONER *USABILITY*

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberi satu tanda centang (✓) pada setiap pertanyaan pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan:	TS : Tidak Setuju	RG : Ragu-ragu	ST : Sangat Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju			
ST : Setuju			

	STS	TS	RG	ST	SS
1. Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Saya merasa sistem ini mudah digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Saya membunuhakan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Saya merasa sistem ini membosankan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 2. Kuesioner *System Usability Scale (SUS)*

a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Pada penelitian ini penulis menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Sebuah pengukuran *usability* yang “*quick and dirty*”. Survei terdiri dari 10 pertanyaan; masing-masing memiliki 5 poin *Likert* sebagai tanggapan. *Output* *SUS* berupa skor yang tampak mudah dipahami, dengan *range* dari 0 hingga 100, dengan semakin besar skor berarti semakin baik *usability*-nya [4].

Responden sangat berperan penting dalam penelitian ini. Responden yang dipilih oleh penulis adalah pegawai di bagian *call center* Palembang siaga 112 yang seluruhnya berjumlah empat orang, dengan variabel berjumlah tiga yaitu nama, usia dan pendidikan akhir. Oleh sebab itu, responden tersebut termasuk dalam kategori informan.

Kuesioner *SUS* termasuk dalam jenis kuesioner skala *likert* dan kuantitatif. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu kejadian sosial dan seluruh point skala *likert* tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus sesuai ketentuan *SUS*. Alasan penulis

menggunakan kuesioner ini karena dirasa tepat dan mudah menerapkannya dalam penelitian ini.

b. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah suatu aktivitas pengamatan terhadap sebuah objek secara langsung dan mendetail guna untuk menemukan informasi mengenai objek tersebut. Untuk mengidentifikasi masalah yang ada, penulis melakukan pengamatan pada *website* ESA 112. Memastikan kekurangan yang ada pada *website* tersebut. *Usability* yang baik terdiri dari tiga jenis standar menurut ISO 9421-11 yaitu *effective*, *efficient* dan *satisfaction*. Sudah jadi semestinya bahwa pengguna dapat melakukannya berpacu dengan hasil, berpacu pada caranya dan mendapatkan kepuasan dalam menggunakan *website* ESA 112.

c. Studi Pustaka

Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian.

2. Metode Analisis Data

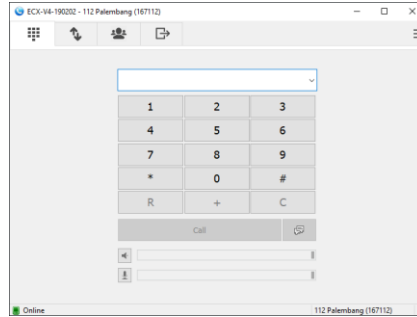
Metode analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metode *system usability scale* (SUS). Untuk menghitung skor pada SUS mempunyai aturan tersendiri. Untuk pertanyaan bernomor ganjil skor yang dijawab pada kuesioner dikurangi 1. Untuk pertanyaan genap, dikurangi 5. Kemudian semua skor dijumlahkan lalu dikalikan 2,5. Range nilai kuesioner adalah 0- 100. Skor rata-rata SUS adalah 68, skor SUS di atas 68 berarti puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Website* ESA 112

Website ESA 112 merupakan kepanjangan dari *Emergency Service Application* dan juga objek penelitian dengan menggunakan metode *System Usability Scale*. *Website* ini memiliki fungsi sebagai pencatat laporan kejadian darurat yang dilaporkan oleh masyarakat dengan cara menghubungi nomor 112 pada ponsel pelapor. Data nomor pelapor akan dicatat secara otomatis oleh *website* ESA 112 pada saat ada panggilan masuk. Uniknnya *website* tidak akan berfungsi jika *user* tidak membuka aplikasi panggilan suara yang bernama ECX-V4-190202 – 112 Palembang (167112) ini. Perumpamaan sebagai penghubung untuk membuat *website* dapat bekerja menerima panggilan masuk dari masyarakat. Berikut adalah penjelasan dari *website* ESA 112.

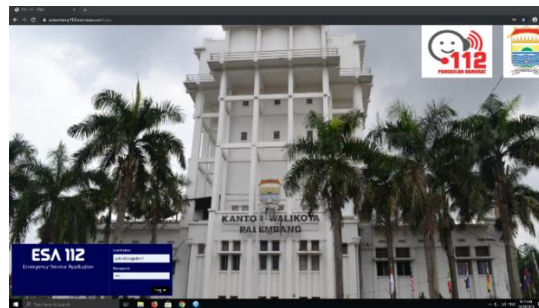
a. ECX-V4-190202 – 112 Palembang (167112)



Gambar 3. ECX-V4-190202 – 112 Palembang (167112)

Merupakan aplikasi yang dapat melakukan panggilan suara dan menerima panggilan masuk dari pelapor. Dapat kita lihat pada gambar di atas terdapat tombol angka, tombol *call*, pengaturan *volume* suara dan *microphone*. Pada tombol-tombol angka mungkin tidak asing lagi karena sering kita jumpai di ponsel kita. Tombol *call* berfungsi untuk membuat panggilan dan mematikan panggilan yang sedang berlangsung. *User* dapat mengatur tombol *volume* suara dan *microphone* sesuai keinginannya, karena kebanyakan penelpon *prank* akan membuat suara yang dapat mengganggu pendengaran user oleh karena itu dibutuhkan tombol tersebut.

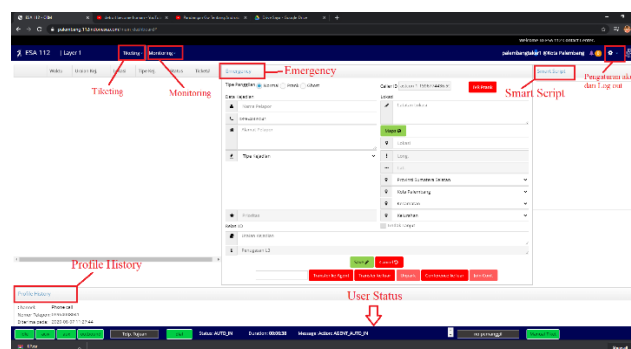
b. Menu Login



Gambar 4. Menu Login

Gambar di atas merupakan tampilan awal saat kita membuka *website* yang terdiri dari *username* dan *password user*. Pada *website* ini tidak disediakan menu *registrasi*. Karena *website* tersebut hanya diperuntukan pegawai 112 saja, maka hanya *user* tertentu yang diizinkan untuk mengakses *website*.

c. Layer 1



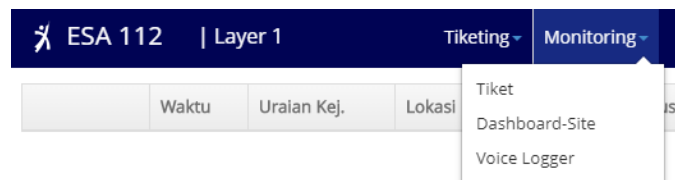
Gambar 5. Layer 1

Pada tampilan ini terlihat banyak menu yang terdiri dari *Ticketing*, *Monitoring*, *Emergency*, *Profile History*, *Smart Script*, *User status*, pengaturan akun dan *log out*. *Layer 1* akan tampil jika kita mengklik tombol *Ticketing* yang ada di sebelah menu *Monitoring*. Pegawai 112 akan menginput data kejadian yang telah dilaporkan oleh pelapor di menu *Emergency*. Yang terdiri dari tipe panggilan, data kejadian, Relasi *ID*, *Caller ID* dan lokasi kejadian. Setelah menginput informasi dari pelapor, catatan dapat disimpan dengan mengklik tombol “*Save*” dan untuk mengurungkan pencatatan bisa klik “*Cancel*”. Fungsi menu di sebelah kiri *emergency* adalah sebagai *notes*.

Berikutnya menu *Smart Script*, menu ini memiliki kesamaan fungsi seperti *notes*. Pegawai hanya akan menggunakan *Smart Script* apabila sedang terjadinya gangguan pada sistem *webiste* dan gangguan internet. Menu *Profile History*, menu ini merupakan *review* riwayat pencatatan sementara panggilan sebelumnya yang telah diinput dan disimpan oleh pegawai 112 tadi.

User status terletak di bagian bawah website berwarna biru memanjang. Menu ini berfungsi untuk mengetahui *status user* apakah sedang siap menerima panggilan atau sedang berhalangan untuk menerima panggilan. Keterangan durasi penggunaan *user* juga ditampilkan di menu ini.

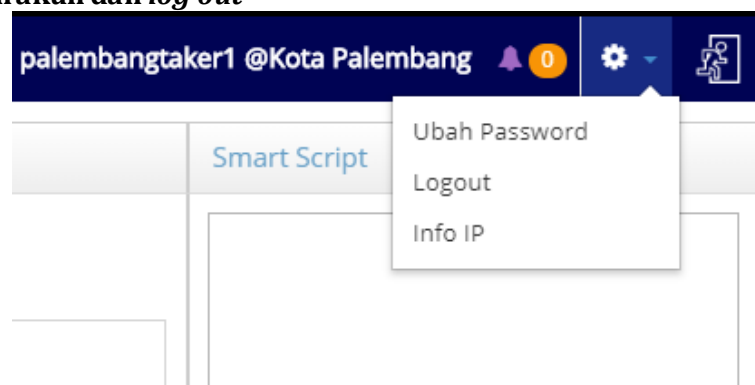
d. *Monitoring*



Gambar 6. *Monitoring*

Pada menu *monitoring* terdapat tiga pilihan yaitu *Tiket*, *Dashboard-site* dan *Voice Logger*. *Tiket* disini merupakan arsip laporan pelapor yang telah diinput oleh pegawai. Menu *dashboard-side* merupakan suatu alat untuk mengukur kinerja pegawai dalam melakukan tugasnya dalam melayani panggilan darurat per hari. Berikutnya menu *Voice Logger*, merupakan menu yang bertugas sebagai perekam suara yang dilakukan antara pegawai dan pelapor di hari tersebut.

e. Pengaturan akun dan *log out*



Gambar 7. Pengaturan akun dan *log out*

Pada menu pengaturan akun dan *logout* terdiri dari ubah *password*, *logout* dan info *IP*. User dapat mengubah kata sandi akun di ubah *password*, untuk melihat *IP* pengguna ada di pilihan ketiga yaitu info *IP*. Untuk keluar akun, *user* hanya perlu memilih *logout*.

2. Hasil Penilaian Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 4 orang, keempat orang tersebut merupakan pegawai layanan darurat 112. Jumlah penilaian responden 1 adalah 22, responden 2 adalah 28, responden 3 adalah 24 dan responden 4 adalah 23. Berikut rincian responden yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya pikir saya akan sering menggunakan website ini				✓	
2	Website ini tidak terlalu rumit			✓		
3	Saya pikir web ini mudah digunakan				✓	
4	Sepertinya saya membutuhkan bantuan untuk dapat menggunakan web ini		✓			
5	Saya menemukan berbagai fitur dalam web ini yang terintegrasi dengan baik			✓		
6	Saya menemukan ketidak konsistenan dalam web ini					✓
7	Saya membayangkan bahwa web ini dapat dipelajari oleh semua orang dengan cepat			✓		
8	Saya menemukan kerumitan dalam web ini		✓			
9	Saya sangat yakin dapat menggunakan web ini				✓	
10	Sepertinya saya harus belajar banyak untuk dapat menggunakan web ini					✓

Gambar 8. Reponden 1

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya pikir saya akan sering menggunakan website ini				✓	
2	Website ini tidak terlalu rumit		✓			
3	Saya pikir web ini mudah digunakan				✓	
4	Sepertinya saya membutuhkan bantuan untuk dapat menggunakan web ini				✓	
5	Saya menemukan berbagai fitur dalam web ini yang terintegrasi dengan baik					✓
6	Saya menemukan ketidak konsistenan dalam web ini			✓		
7	Saya membayangkan bahwa web ini dapat dipelajari oleh semua orang dengan cepat					✓
8	Saya menemukan kerumitan dalam web ini	✓				
9	Saya sangat yakin dapat menggunakan web ini					✓
10	Sepertinya saya harus belajar banyak untuk dapat menggunakan web ini					✓

Gambar 9. Responden 2

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya pikir saya akan sering menggunakan website ini				✓	
2	Website ini tidak terlalu rumit			✓		
3	Saya pikir web ini mudah digunakan				✓	
4	Sepertinya saya membutuhkan bantuan untuk dapat menggunakan web ini				✓	
5	Saya menemukan berbagai fitur dalam web ini yang terintegrasi dengan baik				✓	
6	Saya menemukan ketidak konsistenan dalam web ini			✓		
7	Saya membayangkan bahwa web ini dapat dipelajari oleh semua orang dengan cepat					✓
8	Saya menemukan kerumitan dalam web ini		✓			
9	Saya sangat yakin dapat menggunakan web ini				✓	
10	Sepertinya saya harus belajar banyak untuk dapat menggunakan web ini					✓

Gambar 10. Responden 3

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya pikir saya akan sering menggunakan website ini				✓	
2	Website ini tidak terlalu rumit			✓		
3	Saya pikir web ini mudah digunakan				✓	
4	Sepertinya saya membutuhkan bantuan untuk dapat menggunakan web ini				✓	
5	Saya menemukan berbagai fitur dalam web ini yang terintegrasi dengan baik				✓	
6	Saya menemukan ketidak konsistenan dalam web ini		✓			
7	Saya membayangkan bahwa web ini dapat dipelajari oleh semua orang dengan cepat					✓
8	Saya menemukan kerumitan dalam web ini			✓		
9	Saya sangat yakin dapat menggunakan web ini			✓		
10	Sepertinya saya harus belajar banyak untuk dapat menggunakan web ini					✓

Gambar 11. Responden 4

3. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden

Hasil rekapitulasi penilaian seluruh responden dapat dilihat pada table dibawah ini, dimana nilai skala akhir didapat berdasarkan aturan metode *System Usability Scale* (SUS).

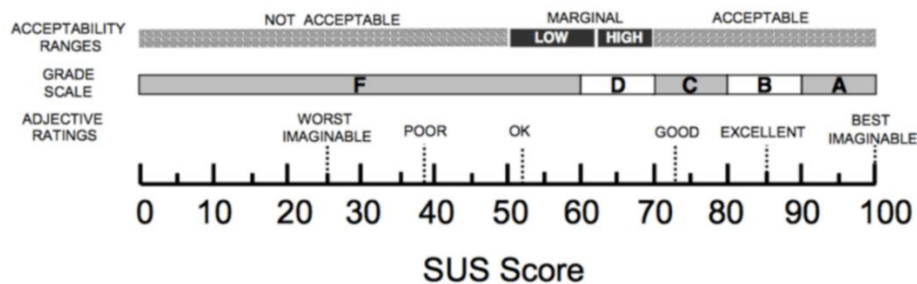
Tabel 1. Hasil penilaian responden

Responden	Hasil	Skor
1	22 x 2,5	55
2	28 x 2,5	70
3	24 x 2,5	60
4	23 x 2,5	57,5
		Rata-rata 243/4 = 60,75

Selanjutnya, menentukan nilai rata-rata dari penilaian responden. Dimana dari 4 responden didapat jumlah nilai sebesar 243 dan dibagi dengan 4, maka nilai rata-rata yang didapat adalah 60,75. Setelah mendapatkan hasil akhir selanjutnya adalah menentukan grade hasil penilaian dengan menggunakan penentuan *acceptability*, *grade Scale*, *Adjective Rating*.

a. *Acceptability, Grade Scale, Adjective Rating*

Penentuan *acceptability*, *grade scale* dan *adjective rating* digunakan untuk melihat sejauh mana *perspective* pengguna terhadap *website* ESA 112. Terdapat tiga (3) kategori yaitu *not acceptable*, *marginal* dan *acceptable*, sedangkan dari sisi tingkat *grade* skala terdapat enam skala yaitu A, B, C, D, E dan F; dan dari *adjektif rating* terdiri dari *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent* dan *best imaginable*.



Gambar 12. Penentuan *acceptability*, *grade scale* dan *adjective rating*

Untuk menentukan *acceptability*, *grade scale*, *adjective rating* maka dilakukan perbandingan hasil penilaian rata-rata responden sebesar 60,75. Untuk itu dari hasil penilaian yang diberikan responden, maka hasil penilaian terhadap *website* ESA 112 adalah sebagai berikut:

- Tingkat penerimaan penggunaan masuk dalam kategori *marginal low*.
- Tingkat *grade* skala masuk dalam kategori D.
- *Adjektif rating* masuk dalam kategori *ok-good*.

Sesuai dengan hasil penilaian tersebut maka *website* ESA 112 pengguna masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *website* tersebut. Desain yang dirasa masih

kurang oleh pegawai 112 sehingga menimbulkan kebingungan dalam menggunakannya. Speksifikasi komputer yang digunakan terbilang rendah menjadi salah satu faktor ketidaknyamanan pengguna.

4. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penentuan *acceptability*, *grade scale* dan *adjective rating* website ESA 112 memiliki banyak kekurangan yang mengganggu kepuasan *user* dalam mengoperasikan *website*. Oleh karena itu peneliti akan merekomendasikan berbagai macam hal yang akan mempengaruhi kenyamanan *user*, baik itu fitur tambahan *website* maupun *hardware* yang digunakan.

Tampilan desain pada *website* merupakan hal penting yang dapat menunjang tingkat kenyamanan pengguna. Oleh karena itu ada baiknya jika desain dari *website* tersebut dibuat lebih menarik. Untuk lokasi fitur-fitur menu yang ada pada *website* masih terbilang ramai dan tidak terorganisir. Serta menu dan tombol pada *website* tidak memiliki keterangan sehingga saat ingin mengetahui fungsinya, *user* akan mencobanya terlebih dahulu tanpa mengetahui kegunaannya. Tidak ada salahnya *website* memiliki fitur yang ramai. Namun untuk memperindah tampilan ada baiknya tampilan *website* ESA 112 lebih terorganisir. Pembuatan menu dan tombol pada *website* sebaiknya dilengkapi dengan keterangan fungsinya agar tidak ada kesalahan dalam menggunakan *website* tersebut.

Tidak hanya tampilan *website* saja, penulis juga merekomendasikan spesifikasi komputer yang lebih baik dari sebelumnya. Spesifikasi perangkat komputer yang tersedia di ruangan layanan darurat 112 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Spesifikasi perangkat

No.	Spesifikasi perangkat	
1.	Prosesor	<i>Intel(R) Pentium(R) Silver J5005 CPU @ 1.50GHz 1.50 GHz</i>
2.	<i>RAM</i> terinstal	4,00 GB
3.	Jenis Sistem	Sistem operasi <i>64-bit, prosesor</i> berbasis <i>x64</i>
4.	Pena dan Sentuhan	Tidak ada input pena atau sentuhan
No.	Spesifikasi <i>Windows</i>	
1.	Edisi	<i>Windows 10 Home Single Language</i>
2.	Versi	1903
3.	Diinstal	19/12/2019
4.	<i>Build OS</i>	18362.535

Tabel 3. Rekomendasi Spesifikasi

No.	Rekomendasi Spesifikasi	
1.	Prosesor	<i>Intel(R) Core(TM) i3-6006U CPU @ 2.00GHz 1.99 GHz</i>
2.	<i>RAM</i> terinstal	6,00 GB
3.	Jenis Sistem	Sistem operasi <i>64-bit, prosesor</i> berbasis <i>x64</i>
4.	Pena dan Sentuhan	Tidak ada <i>input</i> pena atau sentuhan



KESIMPULAN

Hasil yang diperoleh dari penelitian *website* ESA 112 ini adalah mendapatkan hasil sebesar 60,75. Tingkat penerimaan penggunaan masuk dalam kategori *marginal low*, tingkat *grade* skala masuk dalam kategori D dan *adjektif* rating masuk dalam kategori *ok-good*. Berdasarkan hasil yang didapatkan *website* 112 masih tergolong buruk. Maka dari itu perlu adanya rekomendasi dari penelitian ini. Memperbaiki desain *website* ESA 112 lebih baik lagi, menu-menu yang tersedia di *website* agar lebih menarik haruslah terorganisir, pembuatan menu dan tombol pada *website* sebaiknya dilengkapi dengan keterangan fungsinya agar tidak ada kesalahan dalam menggunakan *website* tersebut. Seringnya terjadi *lag* dan *error* pada saat mengoperasikan *website* menjadi salah satu faktor penyebab tidak kepuasan user. Oleh karena itu rekomendasi spesifikasi komputer yang lebih canggih telah penulis jelaskan sebelumnya.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] E. Retnoningsih, "Aplikasi Informasi Telepon Darurat Menggunakan Android Berbasis Location Based Service (LBS)," *J. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–9, 2016.
- [2] S. Kusic, "A retrospective," *Iron Steel Technol.*, vol. 15, no. 8, pp. 41–47, 2018.
- [3] A. Nioga, K. C. Brata, and L. Fanani, "Evaluasi Usability Aplikasi Mobile KAI Access Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping (Studi Kasus PT KAI)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 3, no. 2, pp. 8952–8958, 2019.
- [4] H. Susanto and A. Fikri, "Evaluasi Website Dengan Menggunakan System Usability Scale (Sus) Pada Sma Rahmadiyah," pp. 1–16, 2019.
- [5] I. A. H.N, P. I. Nugroho, and R. Ferdiana, "Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale," *J. IPTEKKOM J. Ilmu Pengetah. Teknol. Inf.*, vol. 17, no. 1, p. 31, 2015.
- [6] M. U. A. Iryanto, W. H. N. Putra, A. Dwi, and Herlambang, "Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7708–7716, 2019.
- [7] U. Ependi, T. B. Kurniawan, and F. Panjaitan, "System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: a Review," *Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 1, pp. 65–74, 2019.
- [8] A. Saputra, "Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 1, no. 3, pp. 206–212, 2019.
- [9] D. W. Ramadhan, "PENGUJIAN USABILITY WEBSITE TIME EXCELINDO MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS: WEBSITE TIME EXCELINDO)," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 4, no. 2, p. 139, 2019.
- [10] M. Prawira, "INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provisisi DKI Jakarta)," *J. Adm. Publik Mhs. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 4, pp. 715–721, 2014.
- [11] Rasmila, "Evaluasi Website Dengan Menggunakan System Usability Scale (SUS) Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Palembang," *JUSIFO J. Sist. Inf.*, vol. 02, no. Vol 2 No 1 (2018): JUSIFO, pp. 108–121, 2018.