



Analisis Usability pada Aplikasi SP4N LAPOR! Menggunakan Metode *USE Questionnaire* (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur)

Ayu Jayanti*, Freddy Kurnia Wijaya

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia
*e-mail korespondensi: ayujayanti2245@gmail.com

Abstract. *SP4N LAPOR!* is a two-way communicative service between the government and the community based on social media applications, so that the community can interact with the government in an interactive and integrated manner for development supervision and public services. This application is a social media-based integrated complaint service facility that can be accessed by all people. However, in this application there is no research that measures the level of usability of this application. usability is the measurement of a product used by users in order to achieve certain targets with efficiency, effectiveness and achieving usage satisfaction. The purpose of this study is to determine the results of usability evaluation on the *SP4N LAPOR!* in East OKU Regency. Collecting data in this study by distributing questionnaires to respondents online. Usability measurement in this study uses the *USE Questionnaire* method using four variables (Usefulness, Ease Of Use, Ease Of Learning, Satisfaction). The results of this study are in the form of the overall usability level with a percentage value of 73%, and the feasibility level of the four variables, namely the Usefulness variable, a percentage value of 70% is obtained, the Ease Of Use variable with a percentage value of 75.82%, the Ease Of Learning variable obtained a value of 75.4% and the Satisfaction variable obtained a percentage value of 70.67%.

Keyword: Application, *SP4N LAPOR!*, usability, *USE Questionnaire*.

Abstrak. SP4N-LAPOR! merupakan layanan komunikatif dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berbasis aplikasi media sosial, dengan demikian masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik. Aplikasi ini berupa sarana layanan pengaduan terpadu berbasis media sosial yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Namun pada aplikasi ini belum ada penelitian yang mengukur tingkat usability dari aplikasi ini. usability ialah pengukuran suatu produk yang digunakan oleh pengguna guna mencapai target tertentu dengan efisiensi, efektivitas serta mencapai kepuasan penggunaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hasil evaluasi usability pada aplikasi SP4N LAPOR! di Kabupaten OKU Timur. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner terhadap responden secara online. Pengukuran usability pada penelitian ini menggunakan metode *USE Questionnaire* dengan menggunakan empat variable yaitu kebergunaan (*Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), kemudahan mempelajari (*Ease Of Learning*), kepuasan (*Satisfaction*). Hasil pada penelitian ini yaitu berupa tingkat usability keseluruhan dengan presentase nilai sebesar 73%, dan tingkat kelayakan dari ke empat variabel tersebut yaitu pada variabel kebergunaan (*Usefulness*) didapatkan nilai



presentase sebesar 70%, variabel kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) dengan nilai presentase sebesar 75,82%, variabel kemudahan mempelajari (*Ease Of Learning*) didapatkan nilai sebesar 75,4% dan pada variabel kepuasan (*Satisfaction*) didapatkan nilai presentase sebesar 70,67%.

Kata kunci: Aplikasi, SP4N LAPOR!, *usability*, *USE Questinnaire*.

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi semakin mengalami perkembangan dan peningkatan yang sangat pesat, dengan menggunakan teknologi dan komunikasi aktivitas setiap orang dapat dijalankan. Seperti teknologi aplikasi. Aplikasi ialah implementasi untuk menyimpan suatu data, pekerjaan, permasalahan atau media yang digunakan sebagaimana dapat diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru [1]. Dengan adanya teknologi aplikasi ini dapat membantu mempermudah proses pekerjaan setiap orang baik pada perusahaan atau instansi dengan menggunakan jaringan internet yang tidak dibatasi oleh tempat dan waktu.

Dinas komunikasi dan informatika kabupaten OKU Timur telah menerapkan sistem infomasi berupa layanan informasi dan komunikais kepada masyarakat dengan menerapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) atau yang biasa dikenal sebagai aplikasi SP4N LAPOR!.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)[2]. SP4N-LAPOR! merupakan layanan komunikatif dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berbasis aplikasi media sosial, dengan demikian masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik. Aplikasi ini berupa sarana layanan pengaduan terpadu berbasis media sosial yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Jadi dengan adanya sistem informasi SP4N LAPOR! yang berbasis aplikasi ini menjadi sebuah solusi yang tepat dan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat terkhusus di Kabupaten OKU Timur. Namun aplikasi SP4N LAPOR! ini belum adanya tahap pengujian *usability*, sehingga belum diketahui seberapa berpengaruhnya aplikasi tersebut terhadap pengguna (*user*). Dan belum diketahui apakah aplikasi tersebut mudah diakses atau tidak oleh pengguna, serta apakah aplikasi tersebut mudah dipahami oleh pengguna.

Oleh sebab itu agar Aplikasi SP4N LAPOR! berjalan optimal, maka diperlukan analisis terhadap aplikasi tersebut guna untuk mengetahui tingkat kegunaan (*usability*) terhadap pengguna Aplikasi SP4N LAPOR!, *usability* ialah pengukuran suatu produk yang digunakan oleh pengguna guna mencapai target tertentu dengan efesiensi, efektivitas serta mencapai kepuasan penggunaan [3]. Dalam penelitian analisis *usability* ini menggunakan metode *USE Quistionnaire*, dengan menerapkan 4 aspek yaitu *Usefulness* (kebergunaan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Ease of Learning* (kemudahan mempelajari), dan *Satisfaction* (kepuasan penggunaan) [4]. *USE Quesionnere* merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* dengan menggunakan paket kuesioner yang diusulkan oleh Lund (Marthasari & Hayatin, 2017)[3].

2. METODE PENELITIAN

2.1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari subyek ataupun obyek dengan karakteristik dan kualitas yang ditetapkan peneliti dengan merumuskan kesimpulannya [5]. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat OKU Timur yang menggunakan aplikasi ini dengan jumlah sebanyak 634.700 orang.

2.2. Sampel

Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan teknik penentuan sampel random sederhana (*sampel random sampling*). *Probability sampling* berarti memberi kesempatan yang sama terhadap setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel dan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi secara acak tanpa melihat strata (tingkatan) dalam populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus Slovin dengan nilai presisi atau presentase toleransi 10% .

$$n = \frac{N}{N(d)^2} + 1$$

Keterangan :

n = sampel, d = nilai presisi 10% atau sig. = 0,1

N = populasi,

$$n = \frac{N}{N(d)^2} + 1$$

$$n = \frac{634.700}{634.700(0,1)^2} + 1$$

$$n = 99,98$$

Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden.

2.3. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer dengan menyebarkan kuesioner melalui google form. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, serta persepsi seseorang tentang fenomena sosial yang merupakan skala kontinum bipolar[6]. Skala Likert dirancang guna meyakinkan responden dalam hal menjawab berbagai tingkatan setiap pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner. Adapun skala likert tersebut yaitu dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skor positif	Skor negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Cukup	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

2.4. Instrumen Pernyataan

Pada penelitian ini menggunakan Instrumen pernyataan berupa kuesioner dari metode USE Questionnaire dengan mengadopsi USE questionnaire dari Arnold M. Lund (2001) dalam jurnal V. Sahfitri & M. Ulfa (2014) yang terdiri dari 4 variabel

yang digunakan yaitu variabel kebergunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan mempelajari (*ease of learning*) serta kepuasan pengguna (*satisfaction*)[7]. Kuisisioner ini terdiri dari 30 pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 2.

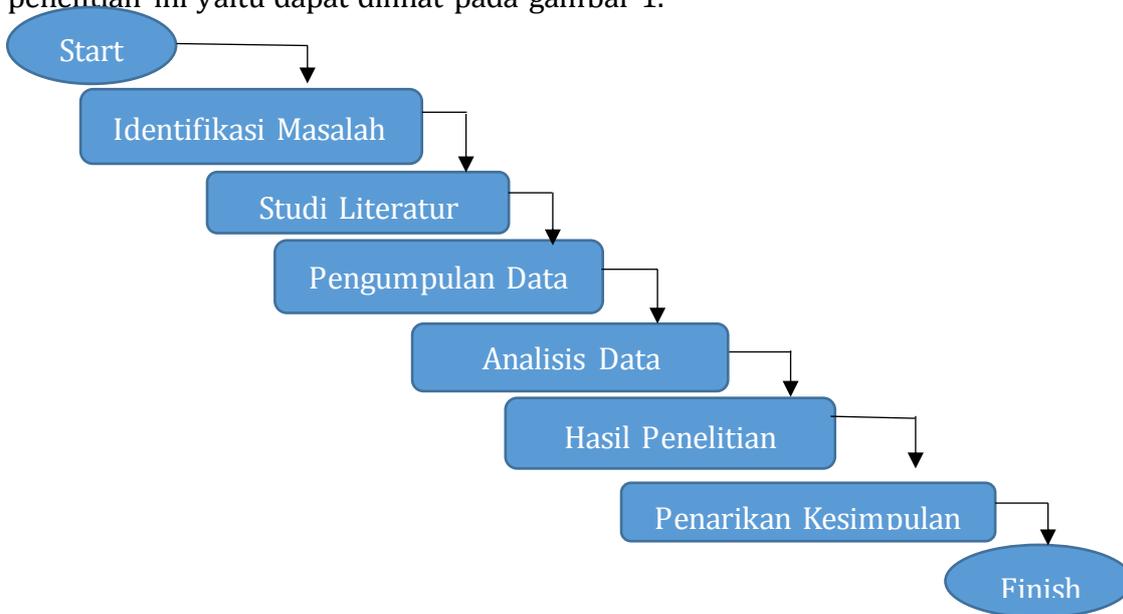
Tabel 2. Pernyataan Kuisisioner

Variabel		Pernyataan
X1.1	Usefulness (Kebergunaan)	Sistem ini membantu saya menjadi lebih efektif
X1.2		Sistem ini membantu saya menjadi lebih produktif
X1.3		Sistem ini bermanfaat
X1.4		Sistem ini membantu saya terhadap tugas yang saya lakukan
X1.5		Sistem ini membuat hal-hal yang ingin saya capai lebih mudah untuk dilakukan
X1.6		Sistem ini menghemat waktu saya ketika menggunakannya
X1.7		Sistem ini sesuai dengan kebutuhan saya
X1.8		Sistem ini bekerja sesuai apa yang saya harapkan
X2.1	Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)	Sistem ini mudah digunakan
X2.2		Sistem ini praktis untuk digunakan
X2.3		Sistem ini mudah dipahami oleh pengguna
X2.4		Langkah- langkah pengoperasian sistem ini praktis
X2.5		Sistem ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan
X2.6		Tidak kesulitan menggunakan sistem ini
X2.7		Saya dapat menggunakannya tanpa instruksi tertulis
X2.8		Saya tidak melihat adanya ketidak konsistenan selama saya menggunakannya
X2.9		Pengguna yang jarang maupun rutin menggunakan akan menyukai sistem ini
X2.10		Saya dapat kembali dari kesalahan dengan cepat dan mudah
X2.11		Saya dapat menggunakan sistem ini dengan berhasil setiap kali saya menggunakannya
X3.1	Kemudahan mempelajari (Ease Of Learning)	Saya belajar menggunakan sistem ini dengan cepat
X3.2		Saya mudah mengingat bagaimana cara menggunakan sistem ini
X3.3		Sistem ini mudah untuk dipelajari cara penggunaannya
X3.4		Saya cepat menjadi terampil dengan sistem ini Satisfaction

X4.1	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	Saya puas dengan sistem ini
X4.2		Saya akan merekomendasikan sistem ini kepada rekan
X4.3		Sistem ini menyenangkan untuk digunakan
X4.4		Sistem ini bekerja seperti yang saya inginkan
X4.5		Sistem ini sangat bagus
X4.6		Saya merasa harus memiliki/menggunakan sistem ini
X4.7		Sistem ini nyaman untuk digunakan

2.5. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode yang penjelasannya secara deskriptif dan menggunakan analisis pendekatan dengan bantuan perhitungan statistik[8]. Adapun tahapan penelitian ini yaitu dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Langkah awal yang dilakukan pada penelitian ini yaitu mengidentifikasi masalah, selanjutnya melakukan studi pendahuluan dengan melakukan kajian pustaka terlebih dahulu yang diperlukan dan berkaitan dengan analisis *usability*, baik dari artikel jurnal, buku, maupun referensi lainnya. Selanjutnya melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner dengan instrument pernyataan yang telah disajikan pada tabel 2. melalui google form dan menggunakan acuan skala likert yang dapat dilihat pada tabel 1. Tahap selanjutnya yaitu melakukan analisis data, yangmana pada tahap ini melakukan pengukuran *usability* dilakukan dengan menghitung persentase jawaban dari responden menggunakan rumus yang dinyatakan dalam (Sugiyono, 2011)[9] yaitu sebagai berikut :

$$Pk(\%) = \frac{sxyxd}{sxyxha} \times 100\% = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

$P_k(\%)$: Tingkat *Usability* dalam persen, s : Skor skala, y : jumlah pertanyaan, d : jumlah responden, h_a : jumlah maksimal dengan standar kelayakan sistem seperti pada tabel 3. berikut ini.

Tabel 3. Standar Kelayakan Sistem

Angka	Kategori
Angka < 21	Sangat Tidak Layak
$21 \leq \text{angka} \leq 40$	Tidak layak
$40 \leq \text{angka} \leq 60$	Cukup
$60 \leq \text{angka} \leq 80$	Layak
$80 \leq \text{angka} \leq 100$	Sangat Layak

Setelah menyelesaikan tahap analisis data selanjutnya yaitu tahap membuat hasil penelitian dari analisis *usability* pada aplikasi SP4N LAPOR!. menggunakan metode *USE Questionnaire* yaitu dapat mengetahui hasil dari pengujian metode *USE Questionnaire* yaitu pada variable *usefulness* (kebergunaan), *ease of use* (kemudahan pengguna), *ease of learning* (kemudahan belajar), *satisfaction* (kepuasan pengguna) dan membuat hasil penelitian mengenai tingkat *usability* keseluruhan aspek. Terakhir yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis *usability* yang telah dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Usability

Hasil pengumpulan jawaban kuisisioner dari responden menghasilkan skala penilaian dari tiap-tiap pernyataan. Dengan memiliki responden sebanyak 100 orang. Hasil rekapitulasi *USE Questionnaire* ini dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi USE Questionnaire

	Variabel	Pernyataan	Skala Penilaian				
			1	2	3	4	5
X1.1	Usefulness (Kebergunaan)	Sistem ini membantu saya menjadi lebih efektif	0	4	28	62	6
X1.2		Sistem ini membantu saya menjadi lebih produktif	0	22	47	29	2
X1.3		Sistem ini bermanfaat	0	0	2	77	21
X1.4		Sistem ini membantu saya terhadap tugas yang saya lakukan	0	22	46	25	7
X1.5		Sistem ini membuat hal-hal yang ingin saya capai lebih mudah untuk dilakukan	0	6	48	44	2
X1.6		Sistem ini menghemat waktu saya ketika menggunakannya	0	5	25	61	9
X1.7		Sistem ini sesuai dengan kebutuhan saya	0	17	58	21	4



X1.8		Sistem ini bekerja sesuai apa yang saya harapkan	0	2	58	37	3
X2.1	Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)	Sistem ini mudah digunakan	0	0	7	60	33
X2.2		Sistem ini praktis untuk digunakan	0	0	7	58	35
X2.3		Sistem ini mudah dipahami oleh pengguna	0	0	21	61	18
X2.4		Langkah- langkah pengoperasian sistem ini praktis	0	1	26	68	5
X2.5		Sistem ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan	0	2	53	42	3
X2.6		Tidak kesulitan menggunakan sistem ini	0	6	13	72	9
X2.7		Saya dapat menggunakannya tanpa instruksi tertulis	0	9	11	63	17
X2.8		Saya tidak melihat adanya ketidak konsistenan selama saya menggunakannya	0	0	45	52	3
X2.9		Pengguna yang jarang maupun rutin menggunakan akan menyukai sistem ini	1	12	64	21	2
X2.10		Saya dapat kembali dari kesalahan dengan cepat dan mudah	1	7	17	72	3
X2.11		Saya dapat menggunakan sistem ini dengan berhasil setiap kali saya menggunakannya	0	0	19	76	6
X3.1	Kemudahan mempelajari (Ease Of Learning)	Saya belajar menggunakan sistem ini dengan cepat	0	1	8	71	20
X3.2		Saya mudah mengingat bagaimana cara menggunakan sistem ini	0	0	22	73	5
X3.3		Sistem ini mudah untuk dipelajari cara penggunaannya	0	1	19	66	14
X3.4		Saya cepat menjadi terampil dengan sistem ini Satisfaction	0	12	59	24	5
X4.1		Saya puas dengan sistem ini	0	1	30	65	4

X4.2	Kepuasan Penggunaan (Satisfaction)	Saya akan merekomendasikan sistem ini kepada rekan	0	7	48	43	2
X4.3		Sistem ini menyenangkan untuk digunakan	0	4	68	27	1
X4.4		Sistem ini bekerja seperti yang saya inginkan	0	6	45	48	1
X4.5		Sistem ini sangat bagus	0	0	40	57	3
X4.6		Saya merasa harus memiliki/menggunakan sistem ini	0	0	40	57	3
X4.7		Sistem ini nyaman untuk digunakan	0	2	40	44	13

Keterangan :

1: Sangat Tidak Puas , 2: Tidak Puas, 3: Cukup, 4: Puas, 5: Sangat Puas

Pada tabel 3. diatas menjelaskan bahwa jumlah responden yang menjawab pada setiap kebutuhan responden berdasarkan skala penilaian yang telah disediakan. Yangmana pada tabel 3. diatas point – point hasil berdasarkan dari penilaian responden akan diketahui dan juga dapat digunakan sebagai penilaian evaluasi terhadap aplikasi SP4N LAPOR!.

3.2. Analisa Data Keseluruhan

Tabel4. Hasil Nilai USE Questionnaire

Indikator	Nilai
Usefulness (Kebergunaan)	
X1.1	3,70
X1.2	3,11
X1.3	4,19
X1.4	3,17
X1.5	3,42
X1.6	3,74
X1.7	3,12
X1.8	3,41
Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)	
X2.1	4,26
X2.2	4,28
X2.3	3,97
X2.4	3,77
X2.5	3,46
X2.6	3,84
X2.7	3,88
X2.8	3,59
X2.9	3,11
X2.10	3,68

X2.11	3,91
Ease Of Learning (Kemudahan Mempelajari)	
X3.1	4,1
X3.2	3,83
X3.3	3,93
X3.4	3,22
Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	
X4.1	3,72
X4.2	3,4
X4.3	3,25
X4.4	3,44
X4.5	3,63
X4.6	3,63
X4.7	3,65
TOTAL	109,41

$$Pk(\%) = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{10.941}{15.000} \times 100\%$$

$$= 73\%$$

Untuk dapat mengetahui nilai *usability* dalam mengevaluasi Aplikasi SP4N LAPOR! Kabupaten OKU Timur maka skor *usability* pengukuran harus di bagi dengan skor *usability* maksimal. Berdasarkan perhitungan di atas, dengan menggunakan perhitungan menurut Sugiyono, 2011, tingkat *usability* Pada Aplikasi SP4N LAPOR! ialah 73% dengan kategori “Layak”. Jadi, bisa diartikan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! ini telah memiliki tingkat *usability* yang layak untuk digunakan. Aplikasi SP4N LAPOR! telah cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pengguna aplikasi tersebut, baik dalam mendapatkan informasi maupun dalam menyampaikan aspirasinya.

3.3. Analisa Data Setiap Variabel

Variabel usefulness (kebergunaan)

Tabel 5. Hasil Nilai use questionnaire variable kebergunaan (*usefulness*)

Indikator	Nilai
Usefulness (Kebergunaan)	
X1.1	3,70
X1.2	3,11
X1.3	4,19
X1.4	3,17
X1.5	3,42
X1.6	3,74
X1.7	3,12
X1.8	3,41
TOTAL	27,86

$$Pk(\%) = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\%$$
$$= \frac{2786}{4000} \times 100\%$$
$$= 70\%$$

Berdasarkan tabel 5. diatas pada variabel *Usefulness* memiliki 8 pernyataan kuisioner. Berdasarkan perhitungan di atas perhitungan menurut Sugiyono, 2011, tingkat *usability* pada variable *usefulness* (kebergunaan) Pada Aplikasi SP4N LAPOR! ialah sebesar 70% dengan kategori "Layak". Yangmana dapat disimpulkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! sudah memiliki aspek *usefulness* (kebergunaan) yang layak dibutuhkan pengguna untuk menyampaikan aspirasinya. Seperti halnya (user) pengguna dapat mudah untuk menyampaikan aspirasinya dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan aplikasi SP4N LAPOR!.

Variabel Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)

Tabel 6. Hasil Nilai use questionnaire variabel *Ease Of Use*

Indikator	Nilai
<i>Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)</i>	
X2.1	4,26
X2.2	4,28
X2.3	3,97
X2.4	3,77
X2.5	3,46
X2.6	3,84
X2.7	3,88
X2.8	3,59
X2.9	3,11
X2.10	3,68
X2.11	3,91
TOTAL	41,7

$$Pk(\%) = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\%$$
$$= \frac{41.700}{5.500} \times 100\%$$
$$= 75,82\%$$

Berdasarkan tabel 6. pada variabel *Easy Of Use* memiliki 11 pernyataan kuisioner. Variable *Ease Of Use* merupakan variabel kemudahan penggunaan sebuah sistem yang digunakan, sistem yang digunakan dalam penelitian ini ialah aplikasi SP4N LAPOR!. Berdasarkan perhitungan di atas perhitungan menurut Sugiyono, 2011, tingkat *usability* pada variabel *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan) pada Aplikasi SP4N LAPOR! ialah sebesar 75,82% dengan kategori "Layak". Yangmana dapat disimpulkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! sudah memiliki aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang layak digunakan pengguna untuk mendapatkan informasi dan menyampaikan aspirasinya. Seperti halnya pengguna dapat dengan

mudah dalam hal menggunakan aplikasi ini dan pada saat pengoperasian aplikasi SP4N LAPOR! tidak mengalami kesulitan.

Variabel Ease Of Learning (Kemudahan Mempelajari)

Tabel 7. Hasil Nilai use questionnaire variabel *Ease Of Learning*

Indikator	Nilai
<i>Ease Of Learning (Kemudahan Mempelajari)</i>	
X3.1	4,1
X3.2	3,83
X3.3	3,93
X3.4	3,22
TOTAL	15,08

$$Pk(\%) = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\%$$
$$= \frac{1508}{2000} \times 100\%$$
$$= 75,4\%$$

Berdasarkan tabel 7. pada variabel *Easy Of Learning* memiliki 4 pernyataan kuisioner. Variabel *Ease Of Learning* merupakan variabel kemudahan mempelajari sebuah sistem yang digunakan, sistem yang digunakan dalam penelitian ini ialah aplikasi SP4N LAPOR!. Berdasarkan perhitungan di atas perhitungan menurut Sugiyono, 2011, tingkat *usability* pada variabel *Ease Of Learning* (kemudahan mempelajari) pada Aplikasi SP4N LAPOR! ialah sebesar 75,4% dengan kategori "Layak". Maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! sudah memiliki aspek kemudahan mempelajari yang layak, yangmana aspek ini dibutuhkan pengguna dalam hal menyampaikan aspirasinya. Seperti halnya pengguna dapat dengan mudah dan cepat mempelajari cara penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! tersebut.

Variabel Satisfaction (Kepuasan)

Tabel 8. Hasil Nilai use questionnaire variabel Kepuasan (*Satisfaction*)

Indikator	Nilai
<i>Satisfaction (Kepuasan Pengguna)</i>	
X4.1	3,72
X4.2	3,4
X4.3	3,25
X4.4	3,44
X4.5	3,63
X4.6	3,63
X4.7	3,65
TOTAL	24,72

$$Pk(\%) = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} &= \frac{2472}{3500} \times 100\% \\ &= 70,63\% \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 8. pada variabel *satisfaction* terdapat 7 pernyataan kuisioner. Variabel *satisfaction* merupakan variabel kepuasan pengguna sistem Sistem yang digunakan dalam penelitian ini ialah Aplikasi SP4N LAPOR!. Pada perhitungan di atas perhitungan menurut Sugiyono, 2011, tingkat *usability* pada variabel *Satisfaction* (kepuasan pengguna) pada Aplikasi SP4N LAPOR! ialah sebesar 70,63% dengan kategori “Layak”. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! sudah memiliki aspek kepuasan yang layak untuk pengguna dalam mendapatkan informasi dan menyampaikan aspirasinya. Seperti halnya pengguna dapat dengan mudah untuk menyampaikan aspirasinya melalui aplikasi SP4N LAPOR! dan juga merasa nyaman terhadap privasinya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan penelitian dengan judul “Analisis Usability Pada Aplikasi SP4N LAPOR! (Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur)”, maka dapat disimpulkan bahwa pada pengukuran aspek *usability* secara keseluruhan mendapatkan presentase nilai sebesar 73%, sehingga aplikasi ini sudah dapat dikatakan “layak” dalam aspek *usability* atau dapat dikatakan bahwa Aplikasi tersebut berguna. Kemudian pada pengukuran 4 variabel aspek *usability* mendapatkan nilai presentase yaitu: variabel *usefulness* (kebergunaan) mendapatkan presentase nilai sebesar 70% dengan kategori “layak”. Yang mana bisa dikatakan bahwa aplikasi SP4N LAPOR! berguna bagi pengguna untuk menyampaikan aspirasinya dan mendapatkan informasi. Pada variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) mendapatkan presentase nilai sebesar 75,82% Yang artinya bahwa aplikasi SP4N LAPOR! sudah memiliki aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) yang layak digunakan pengguna untuk mendapatkan informasi dan menyampaikan aspirasinya. Kemudian pada tingkat usability variabel *Ease Of Learning* (kemudahan mempelajari) mendapatkan presentase nilai sebesar 75,4% yang termasuk dalam kategori “layak”, atau dapat dikatakan bahwa aplikasi ini mudah dipelajari oleh pengguna. Dan untuk tingkat usability pada variabel *Satisfaction* (kepuasan penggunaan) mendapatkan presentase nilai sebesar 70,67% yang menandakan bahwa aspek *Satisfaction* (kepuasan pengguna) termasuk kedalam kategori layak, dengan artian bahwa pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi ini.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] H. F. Siregar and M. Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, p. 113, 2019.
- [2] “BUKU PANDUAN UNTUK PENYELENGGARAAN DAN ADMINISTRATOR PADA PEMERINTAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA,” p. iv, 2016.
- [3] G. I. Marthasari and N. Hayatin, “ANALISIS USABILITY TERHADAP SISTEM LECTIVE GEGULANG,” pp. 1–8, 2017.
- [4] A. Kasih and V. I. Delianti, “Analisis Usability Nagari Mobile Banking Menggunakan Metode Usability Testing dengan Use Questionnaire,” *J. Vocat. Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 8, no. 1, pp. 125–131, 2020.



- [5] M. A. C. Dewi, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi, dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing," *JSAM (Jurnal Sains, Akunt. dan Manajemen)*, vol. 1, no. 3, pp. 317–368, 2019.
- [6] D. R. Rahadi, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android Interface pengguna Android didasarkan pada manipulasi langsung menggunakan masukan sentuh yang serupa dengan tindakan di dunia nyata, seperti menggesek (swiping), mengetuk," vol. 6, no. 1, pp. 661–671, 2014.
- [7] V. Sahfitri and M. Ulfa, "Analisis Usability Sistem E-Learning Menggunakan USE Questionnaire," *SNaPP2014 Sains, Teknol. dan Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 373–380, 2014.
- [8] Y. Satria, M. Putra, and R. Tanamal, "Analisis Usability Menggunakan Metode USE Questionnaire Pada Website Ciputra Enterprise System Usability Analysis Using USE Questionnaire Method on Ciputra Enterprise System Website," vol. 9, no. 1, pp. 58–65, 2020.
- [9] E. S. Rahman and D. Vitalocca, "ANALISIS USABILITAS MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE PADA SISTEM INFORMASI SMK NEGERI 3 MAKASSAR," pp. 16–22, 2001.