

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi telah meningkatkan kemajuan teknologi menjadi lebih modernisasi sehingga muncul inovasi-inovasi baru untuk mempermudah mendapatkan informasi ataupun melakukan suatu pekerjaan. Saat ini internet menjadi salah satu prioritas dalam bagian kehidupan seperti aplikasi SIPADEK yang digunakan pada instansi Kantor Camat dan Kantor Lurah di Kota Jambi yang berguna dalam mengelola sistem yang bersifat surat-menyurat secara *online*.

SIPADEK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran) melayani surat-menyurat seperti kirim surat antar dinas, disposisi surat melalui text, arsip surat dan notifikasi surat secara *realtime*. SIPADEK Kota Jambi yang mempunyai fitur untuk surat-menyurat seperti surat masuk dan keluar. Didirikan oleh Diskominfo Kota Jambi (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi), saat ini aplikasi SIPADEK digunakan pada setiap instansi Kantor Camat dan Kantor Lurah Kota Jambi, SIPADEK diimplementasikan pada tahun 2019 dan digunakan pada awal tahun 2020.

SIPADEK dapat diakses dengan cara mengunjungi alamat website di link <https://sipadek.jambikota.go.id/>. Sedangkan akses aplikasi melalui android dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mendownload melalui *Play Store*. Penulis melakukan evaluasi agar dapat mengetahui bagaimana kegunaan dan fungsi dalam menggunakan SIPADEK, tentunya untuk tingkat instansi Kantor Camat dan Kantor Lurah di Kota Jambi.

Ada beberapa metode untuk evaluasi *usability* yaitu *System Usability Scale* (SUS); *Cognitive Walkthrough* (CW); *Think Aloud Evaluation* (TA); dan *Heuristic Evaluation* (HE). *System Usability Scale* (SUS) merupakan pengujian antarmuka yang dilakukan langsung oleh pengguna akhir (*end user*) (Ependi et al., 2017). SUS juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga dapat meminimalisir biaya pengujian pendapat dari Brooke (1996). Penulis bisa membandingkan hasil suatu keputusan baik secara subjektif maupun objektif, secara cepat dan juga keseluruhan. *System Usability Scale* (SUS) merupakan jenis kuesioner evaluasi *usability* yang diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1986. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan kuesioner SUS berhasil mendefinisikan *usability* website yayasan pondok pesantren nurul islam dengan hasil yang didapatkan bernilai 62,25 dengan grade D, sehingga dengan hasil tersebut dapat memberikan masukan untuk memperbaiki website selanjutnya (Purwati & Jemakmun, 2019).

System Usability Scale memiliki kelebihan yaitu, skala pengujian yang mudah dimengerti oleh responden, dapat dilakukan dengan jumlah sampel kecil dengan hasil yang dapat diandalkan, karena menggunakan metode ini dapat membedakan perangkat lunak yang mampu atau tidak untuk digunakan. Kekurangan metode *System Usability Scale* melakukan normalisasi skor nilai untuk menentukan presentasi hasil, hanya digunakan untuk mengklasifikasi perangkat lunak (Ependi et al., 2019).

Kemudian, metode lainnya untuk evaluasi *usability* yaitu metode *Cognitive Walkthrough* (CW) merupakan metode yang berfokus kemudahan desain untuk dipelajari melalui penelusuran, adapun kelebihan metode *Cognitive Walkthrough* CW yaitu, mudah diimplementasikan serta tidak memerlukan waktu yang banyak dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan *usability* dengan sangat murah (Sholikhin et al., 2018). Sedangkan kelemahan metode *Cognitive Walkthrough* (CW) yaitu, CW tidak menjawab pertanyaan apakah pengguna tahu bahwa fungsi yang bersangkutan dan tidak menjawab apakah antarmuka memberikan petunjuk yang memungkinkan pengguna menemukan dengan lebih mudah fungsi itu tersedia (Ilmia, 2013).

Sedangkan metode *Think Aloud Evaluation* (TA) merupakan metode pengujian berbasis pengguna yang melibatkan *end user* yang dapat melakukan verbalisasi terhadap apa yang sedang dipikirkan ketika menggunakan sistem. Ketika melakukan verbalisasi, memungkinkan pengamat dapat menginterpretasikan bagian antarmuka mana yang memiliki masalah (Nielsen & K.Landauer, 1993).

Adapun kelebihan metode *Think Aloud Evaluation* yaitu murah, meyakinkan, fleksibel dan mudah digunakan (Parianthana et al., 2022). Sedangkan kelemahan metode *Think Aloud Evaluation* yaitu, berartikulasi dengan pemikiran terkadang tidak mudah dan tidak akurat dan pengguna dapat merasa tertekan (Ilmia, 2013).

Setelah mengetahui perbandingan antara metode yang digunakan untuk evaluasi *usability*, maka penulis memilih metode *System Usability Scale* (SUS) untuk diimplementasikan dalam penelitian ini karena merupakan salah satu metode yang paling efisien untuk mengumpulkan data secara statistik serta dapat memberikan hasil skor yang jelas dan cukup tepat. Selain itu skor SUS dapat digunakan dengan mudah karena hasilnya berupa skor 0-100 (Brooke, 1996), SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan, SUS terbukti *valid* dan *reliabel* meskipun menggunakan sampel yang kecil (Kurniawan et al., 2022), serta membantu dalam menentukan apakah sistem sudah dapat digunakan dengan baik (H.N et al., 2015). Berdasarkan dari uraian di atas, maka

penulis melakukan penelitian dengan judul “EVALUASI *USABILITY* SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PEMERINTAH KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana mengetahui tingkat *usability* terhadap aplikasi SIPADEK Kota Jambi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui tingkat *usability* pengguna terhadap aplikasi SIPADEK Kota Jambi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi kepada pengembang terkait tingkat *usability* SIPADEK.
2. Menambah nilai tambah informasi, wawasan, dan pengetahuan tentang metode *System Usability Scale* kepada pembaca.

1.5. Batasan Masalah

Lingkup masalah ditujukan fokus pada website SIPADEK dengan role pengguna yaitu: Administrator (admin), pejabat unit kerja SKPD dan umum SKPD (agendaris). Dengan lingkup Kecamatan Paal Merah, Alam Barajo, Telanaipura, Jelutung dan Kota Baru. Dan lingkup Kelurahan Talang Bakung, Eka Jaya, Payo Selincih, Beliung, Mayang Mangurai, Kenali Besar, Telanaipura, Buluran Kenali, Simpang Empat Sipin, Jelutung, Handil Jaya, Payo Lebar, Kenali Asam Atas, Kenali Asam Bawah, Paal Lima.