

SKRIPSI

**EVALUASI *USABILITY* PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL
APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) DI KEC. CILINCING JAKARTA UTARA**

Putri Eka Syahrani

E011211025



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2024



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Eka Syahrani
NIM : E011211025
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Evaluasi *Usability* Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi Jaki (Jakarta Kini)
Di Kec. Cilincing Jakarta Utara

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 11 November 2024

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P
NIP 197205072002121001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik, f

Prof. Dr. Awi, M.Si
NIP 196310151989031006

LEMBAR PENGESAHAN

**Evaluasi *Usability* Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Di
Kec. Cilincing Jakarta Utara**

**PUTRI EKA SYAHRANI
E011211025**

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada
tanggal 4 Desember 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

**Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.
NIP 197205072002121001

Mengetahui:
Ketua Program Studi Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Evaluasi *Usability* Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Di Kec. Cilindong Jakarta Utara" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, Desember 2024

Yang Menyatakan,


Putri Eka Syahrani

E011211025

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin. Dengan penuh rasa syukur, saya panjatkan puji atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan jalan terang sehingga saya dapat menuntaskan perjalanan panjang menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Evaluasi *Usability* pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Kec. Cilincing Jakarta Utara". Di penghujung perjalanan akademik saya ini, izinkan saya menuliskan rasa terimakasih yang paling mendalam.

Kepada Bapak Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P., selaku pembimbing tugas akhir yang dengan sabar menjadi penuntun dalam proses penyusunan skripsi ini, saya berterimakasih atas ilmu, arahan, dan bimbingan yang begitu berarti. Kepada Bapak Drs. Lutfi Atmansyah, MA dan Bapak Nuralamsyah Ismail, S.Sos., MA, selaku penguji 1 dan 2, saya berterimakasih atas setiap saran dan masukan berharga yang memperkaya sudut pandang saya dan memperkuat penelitian ini.

Terimakasih saya tujukan kepada jajaran pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan, Wakil Dekan, serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Kepada dosen – dosen terhormat, saya bersyukur atas ilmu yang telah ditanamkan, yang telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih matang. Kepada staff Departemen Ilmu Administrasi Publik, Bapak Lili dan Bapak Revi, yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan dukungan selama masa studi saya. Terkhusus kepada pengawai BLUD *Jakarta Smart City*, Mba Yeni dan Bapak Hamdi, serta para pengguna aplikasi JAKI yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi wawasan untuk mendukung penelitian ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya.

Di tengah rasa syukur ini, saya tak mampu mengungkapkan sepenuhnya rasa cinta dan terima kasih saya kepada kedua orang tua saya. Kepada Bapak ku, Syamsuddin dan Mamah ku, Endang Sariastuti, yang menjadi cahaya dalam setiap gelap perjalanan saya, yang doanya selalu menjadi penguat hati saya. Terima kasih tulus saya sampaikan kepada tante saya tercinta, Auntie Hardiana, yang telah begitu baik dan perhatian yang selalu diberikan menjadi salah satu kekuatan terbesar saya dalam menyelesaikan perkuliahan saya. Untuk para sepupu saya tersayang, (Kak Uci, Kak Irma, Pipi, Jalal, Emil, Ibrahim) terima kasih telah menjadi bagian penting dari perjalanan ini dengan memberi dukungan yang tidak pernah surut.

Tak terlupakan, kepada mamak SM tercinta (Dhea, Ameng, Reikha, Ainun, Nica, Syfa chan, Namira, Ntita, Poyo), yang selalu hadir di setiap suka dan duka, yang membuat Makassar tidak hanya menjadi tempat perantauan tetapi juga rumah kedua. Kepada sahabat seperjuangan saya, Bukan AKAMSI (Cica dan Pijoh), terimakasih telah menjadi keluarga di tanah perantauan ini, yang selalu memberi kekuatan dan kenangan yang tak terlupakan. Kepada sahabat – sahabat tersayang saya di Jakarta (Dwi, Nadiyah, Pipit, Ina, Peni, Alda, Syafira), yang mengajarkan saya arti persahabatan yang melampaui waktu dan jarak, saya ucapkan terima kasih atas persahabatan yang tetap hangat meski jarak memisahkan. Terimakasih kepada keluarga besar Legion 2021 yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan, kepada HUMANIS FISIP UNHAS yang memberikan ruang untuk belajar dan berkembang, serta teman – teman Posko 2 KKNT pupr 4 Gowa atas kebersamaan selama 45 hari yang membuat perjalanan ini penuh

pembelajaran. Terakhir, apresiasi tulus saya sampaikan kepada Putri Eka Syahrani, atas keberanian melangkah, keteguhan bertahan dan keikhlasan menghadapi setiap rintangan seorang diri.

Semoga skripsi ini tidak hanya menjadi penutup perjalanan akademik saya, tetapi juga awal dari kontribusi saya sebagai individu. Semoga setiap langkah yang telah saya lalui menjadi saksi perjuangan, dan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya.

Penulis

Putri Eka Syahrani



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Putri Eka Syahrani (E011211025). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Evaluasi *Usability* Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Di Kec. Cilincing Jakarta Utara, x + 45 halaman 17 gambar + 19 tabel + 27 daftar pustaka + lampiran. Dibimbing oleh Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, dengan menggunakan metode pengukuran *System Usability Scale* (SUS). Analisis difokuskan pada lima aspek utama *usability*, meliputi kemudahan belajar (*learnability*), efisiensi penggunaan (*efficiency*), kemudahan mengingat (*memorability*), tingkat kesalahan (*errors*), dan kepuasan pengguna (*satisfaction*). Data penelitian diperoleh melalui survey menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan, yang kemudian dianalisis secara kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *learnability* memiliki skor rata – rata tertinggi sebesar 65% yang mengindikasikan bahwa aplikasi JAKI cukup mudah dipelajari. Indikator *efficiency* memperoleh rata – rata skor sebesar 62,5% yang menunjukkan tingkat integrasi fitur dalam aplikasi sudah baik dalam meningkatkan efisiensi namun membutuhkan peningkatan dalam aksesibilitas layanan. Indikator *memorability* memiliki rata – rata skor sebesar 67% yang mencerminkan kemudahan pengguna dalam mengingat cara penggunaan aplikasi. Pada indikator *errors* menunjukkan beberapa kelemahan dengan rata – rata skor tertinggi 86%, khususnya pada tingkat kerumitan yang mengakibatkan tingginya kurva pembelajaran. Terakhir indikator *satisfaction* memperoleh rata – rata skor sebesar 70%, yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi dan adanya potensi keberlanjutan penggunaan aplikasi.

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JAKI di Kec. Cilincing telah memberikan kontribusi positif dalam penyediaan layanan publik berbasis digital, namun terdapat tantangan terkait kemudahan penggunaan dan konsistensi fitur yang perlu diperbaiki. Rekomendasi diberikan untuk menyederhanakan cara kerja penggunaan dalam aplikasi, meningkatkan panduan pengguna, dan memperkuat pengalaman pengguna agar lebih inklusif.

Kata Kunci: *usability*, aplikasi JAKI, *System Usability Scale* (SUS), pelayanan publik digital, *E-government*



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Putri Eka Syahrani (E011211025). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Evaluation of the Usability of Digital Public Services of the JAKI (Jakarta Kini) Application in Cilincing District, North Jakarta, x + 46 pages 17 pictures + 19 tables + 27 bibliography + appendices. Supervised by Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.

This research aims to evaluate the usability of the JAKI (Jakarta Kini) application in Cilincing district, North Jakarta, using the System Usability Scale (SUS) measurement method. The analysis focused on five main aspects of usability, including learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. Research data was obtained through a survey using questionnaire consisting of 10 statements, which were then analyzed quantitatively.

The research findings revealed that the learnability indicator had the highest average score of 65% indicating that the JAKI application is quite easy to learn, though there is still potential for improvement in its interface design. The efficiency indicator obtained an average score of 62.5%, indicating that while the application's feature integration supports efficiency, accessibility could be enhanced. The memorability indicator has an average score of 67% reflecting the ease of users in remembering how to use the application. In terms of errors indicator, the application scored the highest in this category with an average score of 86%, highlighting challenges related to interface complexity and a steep learning curve. The satisfaction indicator obtained an average score of 70%, which indicates a fairly high level of user satisfaction and the potential for continued use of the application.

Based on the evaluation results, it can be concluded that the JAKI application has made a positive impact on the delivery of digital public services. However, challenges related to ease of use and feature consistency remain. Recommendations include simplifying the interface design, improving user guidance, and enhancing the overall use experience to make it more inclusive.

Keywords: *usability, JAKI application, System Usability Scale (SUS), digital public services, E-government.*

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	5
PENDAHULUAN.....	5
I.1 Latar Belakang.....	5
I.2 Tinjauan Teori.....	10
I.3 Tujuan dan Manfaat	13
BAB II	14
METODE PENELITIAN.....	14
II. 1 Pendekatan	14
II.2 Desain Penelitian.....	14
II.3 Prosedur Penelitian	14
BAB III	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
III.1 Karakteristik Responden.....	25
III.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	28
III.2.1 Hasil Uji Validitas	28
III.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	29
III.3 Analisis Hasil Penelitian	31
III.3.1 Analisis Deskriptif Per Indikator <i>Usability</i>	31
III.3.2. Analisis Kuantitatif Dengan <i>System Usability Scale (SUS)</i>	42
BAB IV	45
KESIMPULAN DAN SARAN	45
IV. 1. Kesimpulan.....	45
IV. 2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1.	Tampilan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini).....	6
Gambar I. 2.	Penilaian Aplikasi JAKI (Jakarta Kini)	7
Gambar I. 3.	Ulasan Pengguna Aplikasi JAKI.....	8
Gambar I. 4.	Kerangka Berpikir Penelitian	12
Gambar III. 1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	27
Gambar III. 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman.....	28
Gambar III. 3.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 3	33
Gambar III. 4.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 7	34
Gambar III. 5.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 5	35
Gambar III. 6.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 9	36
Gambar III. 7.	Distribusi Jawaban Responden untuk pernyataan No. 2.....	38
Gambar III. 8.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 4	38
Gambar III. 9.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 6	39
Gambar III. 10.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 8	39
Gambar III. 11.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 10	40
Gambar III. 12.	Distribusi Jawaban Responden untuk Pernyataan No. 1	41
Gambar III. 13.	Kategori Hasil Nilai Skor SUS.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1. Definisi Operasional Variabel	17
Tabel II. 2. Instrumen System Usability Scale (SUS)	19
Tabel II. 3. Instrumen Penelitian	20
Tabel II. 4. Skala Likert	20
Tabel II. 5. Kategori Nilai SUS	23
Tabel III. 1. Distribusi Usia Responden	26
Tabel III. 2. Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel III. 3. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Learnability	29
Tabel III. 4. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Efficiency	30
Tabel III. 5. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Memorability	30
Tabel III. 6. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Errors.....	30
Tabel III. 7. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Satisfication	31
Tabel III. 8. Rekapitulasi Jawaban Responden	32
Tabel III. 9. Rekapitulasi Rata - Rata Skor pada Indikator Learnability.....	33
Tabel III. 10. Rekapitulasi Rata - Rata Skor pada Indikator Efficiency	34
Tabel III. 11. Rekapitulasi Rata - Rata Skor pada Indikator Memorability.....	36
Tabel III. 12. Rekapitulasi Rata - Rata Skor pada Indikator Errors	37
Tabel III. 13. Rekapitulasi Rata - Rata Skor pada Indikator Satisfication.....	41
Tabel III. 14. Hasil Perhitungan Skor SUS.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menuju era revolusi industri 5.0 saat ini, sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menjadi kunci utama bagi pemerintah untuk mengoptimalkan transformasi digital melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan. Kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memanfaatkan aplikasi digital untuk meningkatkan tata kelola layanan, sejalan dengan pengembangan *e-government* di Indonesia. Seperti yang telah diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* tentang upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. *E-government* sendiri merupakan upaya pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat secara lebih efisien dan transparan.

Digitalisasi pelayanan publik perlu dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien dan efektif. Pelayanan publik yang diberikan secara digital, memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintahan. Dengan implementasi yang baik, SPBE dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, menjadikan pelayanan publik lebih mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

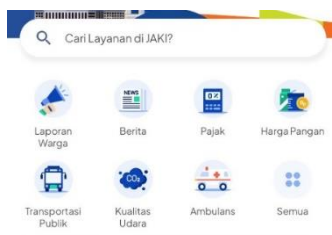
Provinsi DKI Jakarta merupakan pelopor penerapan "*Smart City*" sejak akhir tahun 2015 melalui Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* (JSC). Jakarta *Smart City* menerapkan digitalisasi layanan publik melalui aplikasi bernama JAKI (Jakarta Kini) yang dapat diakses melalui *smartphone*. Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan *SuperApp* yang diluncurkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sejak September 2019 yang berorientasi kepada kemudahan masyarakat yang tinggal di DKI Jakarta untuk memperoleh layanan publik.

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dirancang untuk memberikan berbagai layanan publik dan informasi resmi yang ditujukan kepada seluruh warga DKI Jakarta.

Dengan menggabungkan fitur layanan yang digunakan oleh negara dan publik, aplikasi ini menyediakan fitur yang mewakili layanan tata kota. Layanan digital dan informasi resmi Pemprov DKI Jakarta yang terintegrasi dalam JAKI, sehingga warga Jakarta hanya perlu menginstal satu aplikasi. Berikut adalah fitur-fitur utama dalam aplikasi JAKI:

1. JakWarta, Pusat berita resmi dan terupdate Jakarta, dilaporkan langsung oleh SKPD/BUMD DKI Jakarta.
2. JakSiaga, Daftar nomor penting di Jakarta untuk keadaan darurat.
3. JakRespons, kumpulan pengaduan warga DKI Jakarta yang bisa dilacak bersama.
4. JakPangan, Informasi makanan di Jakarta disesuaikan dengan lokasi pengguna.
5. JakLingko, Memberikan pengalaman seru kepada pelanggan dalam menggunakan semua model transportasi publik di DKI Jakarta dan sekitarnya.
6. JakSiaga, Akses berbagai nomor penting dan darurat di Jakarta.
7. JakWifi, Temukan titik akses WIFI gratis dari Pemprov DKI Jakarta.
8. JakEmisi, Uji emisi ini adalah untuk mengurangi polusi udara di Ibu Kota.
9. Pantau Banjir, fitur untuk melacak wilayah yang rusak dan informasi penting tentang banjir Jakarta.
10. JakPenda, melihat dan membayar pajak.
11. JakISPU - Fungsi *tracking Jakarta Air Pollution Standard Index* (ISPU) secara langsung dan akurat setiap hari. Fungsi ini dibangun pada sensor ISPU Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Fitur JakWifi untuk menemukan hotspot wifi gratis di Jakarta.
12. JakSurvei, memberikan daftar untuk mensurvei tentang isu di masyarakat.
13. Jejak, memindai kode QR.
14. LaporanVideo, untuk melaporkan permasalahan atau pelanggaran dengan melampirkan rekaman video.

Gambar I. 1. Tampilan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini)



Sumber: Aplikasi Jakarta Kini (2024)

Peluncuran aplikasi JAKI merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mendukung implementasi *e-government* melalui bentuk layanan publik, hal ini sesuai dengan amanah pelayanan publik yang tertuang dalam peraturan pusat yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, Inpres No. 03 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-government*, dan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE). Penerapan Digitalisasi Layanan Publik melalui aplikasi JAKI juga diperkuat dengan dibentuknya Jakarta *Smart City* sebagai BLUD, sejalan dengan arah Pembangunan Daerah Umum dalam Kebijakan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018-2022 mengenai Kegiatan Strategis Daerah.

Penggunaan JAKI (Jakarta Kini) belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Kenyataan yang ditemukan, penerapan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi JAKI masih mengalami berbagai permasalahan. Mengacu pada data *rating* dan *review app* dalam *app store*, aplikasi JAKI hanya memperoleh skor 3.1 dari skala 1 sampai 5. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut;

Gambar I. 2. Penilaian Aplikasi JAKI (Jakarta Kini)



Sumber: AppStore Review Aplikasi JAKI (2024)

Kehadiran layanan *e-service* pada Aplikasi JAKI ini seharusnya dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan informasi yang diinginkan. Akan tetapi, berdasarkan beberapa ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi di laman *app store* sebagian pengguna memberikan komentar yang positif karena merasa sudah puas terhadap layanan yang diberikan. Namun, tidak sedikit juga pengguna yang memberikan komentar negatif karena mengeluhkan layanan yang diberikan belum mampu memenuhi apa yang diinginkan. Adapun keluhan tersebut terkait dengan keamanan data pengguna, masih terdapat *error* dan *bug* pada sistem aplikasi, serta kurangnya tanggung

jawab pelayanan, komentar – komentar tersebut merupakan persepsi yang muncul dari pengalaman pribadi pengguna ketika mengakses layanan dan informasi pada aplikasi JAKI. Beberapa keluhan ini dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:

Gambar I. 3. Ulasan Pengguna Aplikasi JAKI



Beberapa keluhan dan ulasan dari pengguna diatas mengenai aplikasi JAKI, mencerminkan bentuk dari *Electronic Word Of Mouth* (EwoM), eWOM adalah pernyataan positif atau negatif apa pun yang dibuat oleh calon pelanggan, pelanggan tetap atau mantan pelanggan tentang suatu produk atau perusahaan, yang tersedia bagi banyak orang dan lembaga melalui internet (Hennig Thurau dkk, 2004). Dalam hal ini, pengalaman positif dan negatif pengguna terhadap aplikasi JAKI disebarluaskan melalui platform digital. EWoM memiliki peran penting terhadap persepsi calon pengguna aplikasi JAKI dan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap kegunaan aplikasi JAKI dalam memberikan layanan yang dibutuhkan.

Dalam memberikan pelayanan publik secara digital kepada masyarakat, aplikasi JAKI tidak hanya bergantung pada fitur yang ditawarkan, tetapi juga pada tingkat *usability* atau kegunaan aplikasi tersebut. *Usability* adalah aspek penting yang menentukan seberapa mudah dan efisien suatu aplikasi digunakan oleh penggunanya. Menurut Nielsen (2012), *usability* mencakup lima komponen utama:

learnability, efficiency, memorability, errors , dan *satisfaction*. Evaluasi *usability* penting dalam konteks administrasi publik yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Aplikasi pelayanan publik yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan partisipasi publik. Selain itu, aplikasi yang *user-friendly* dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, merupakan salah satu wilayah yang memanfaatkan aplikasi JAKI untuk berbagai kebutuhan pelayanan publik. Namun, untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar bermanfaat dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, diperlukan evaluasi *usability* yang komprehensif. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah *usability* yang mungkin dihadapi oleh pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi aplikasi JAKI dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat.

Peneliti melakukan tinjauan pada beberapa penelitian terdahulu terkait evaluasi *usability* terhadap berbagai platform digital layanan publik telah menunjukkan berbagai temuan penting. Penelitian oleh Syntia Sarel Wulandari (2024), dengan judul “Evaluasi *Usability Website* Pemerintah Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik” menemukan bahwa tingkat *usability* pada website makassarkota.go.id hanya pada kategori ‘sedang’ dengan nilai keseluruhan 74,9 (B-, *good, acceptable, passive*), yang menunjukkan bahwa tingkat kegunaan website masih tergolong rendah dan masih banyak warga Kota Makassar yang belum mengetahui keberadaan website tersebut.

Penelitian selanjutnya oleh Zainurrohman dkk., (2022), yang berjudul “Evaluasi *Usability Website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”, hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa website SIPANJIMAS memiliki rata – rata *usability* sebesar 59,75 dengan deskriptor “Cukup Layak” setelah dilakukan analisis *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Namun, pada penelitian terdahulu ini tidak terdapat analisis mendalam mengenai perbaikan yang diperlukan.

Kusumaningtyas dkk., (2023), penelitian ini berjudul “Evaluasi Layanan Kesehatan Aplikasi Depok *Single Window* Dengan Metode *System Usability Scale* dan *Heuristic Evaluation*.” Penelitian ini menemukan bahwa layanan kesehatan

aplikasi Depok *Single Window* masih berada di bawah nilai standar minimum berdasarkan pengukuran menggunakan metode SUS dan *Heuristic Evaluation* (HE). Penelitian terdahulu ini hanya berfokus pada aspek kesehatan daripada layanan publik secara umum.

Berdasarkan penelitian – penelitian diatas, peneliti menemukan celah yang signifikan dalam pemahaman mengenai bagaimana meningkatkan *usability* aplikasi layanan publik secara keseluruhan. Peneliti mencoba melakukan penelitian untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan berfokus pada tingkat *usability* aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam konteks pelayanan publik di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan teori *usability* yang diperkenalkan oleh Jakob Nielsen (1993).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mempertimbangkan untuk melakukan penelitian dengan judul; ” **EVALUASI *USABILITY* PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) DI KEC. CILINCING JAKARTA UTARA**”

I.2 Tinjauan Teori

Konsep *Usability* dalam Pelayanan Publik

Dalam pendekatan *New Public Management* (NPM) dalam pemerintahan modern dihadirkan untuk menjawab tantangan kebutuhan terhadap pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan responsif. Dalam lingkup NPM, pemerintah lebih memilih untuk memfasilitasi berbagai pihak/komunitas dalam mengelola kepentingan publik daripada menjadi pelaksana tunggal, guna memberikan ruang bagi aktor – aktor masyarakat untuk berperan aktif dalam menghasilkan solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah, sehingga *community-owned government* muncul sebagai upaya untuk memberdayakan masyarakat selain hanya melayani mereka (Osborne & Gaebler, 1992). Selanjutnya, NPM mendorong pemerintah untuk lebih kompetitif dalam penyediaan layanan, baik dari sektor publik, swasta, maupun organisasi non-pemerintah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan inovasi layanan, sehingga terciptanya pemerintahan yang *result-oriented* dan *mission-driven*.

Konsep *usability* dalam pengembangan sistem berfokus pada kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam bukunya

yang berjudul *Usability Engineering* (1993), Jakob Nielsen mengungkapkan bahwa *usability* merupakan *system acceptability* atau penerimaan sistem secara keseluruhan yang merujuk pada sejauh mana suatu sistem dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan lain. Jakob Nielsen menekankan prinsip *user-centered design* yang menjadi faktor utama dalam perancangan sebuah layanan yang baru, yang dimaksud adalah sistem dan layanan perlu dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara langsung, dengan fitur – fitur intuitif dan mudah diakses oleh pengguna. Dengan adanya konsep *usability*, tersedia kerangka kerja untuk memastikan sebuah pelayanan berbasis digital dapat menjadi inklusif, meningkatkan efisiensi dalam operasional layanan dan mendukung interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Efisiensi dan efektivitas merupakan dua aspek penting dalam peningkatan layanan publik berbasis digital. Konsep *usability* oleh Jakob Nielsen menyediakan metode untuk mengevaluasi dan meningkatkan kegunaan sistem yang pada akhirnya mempercepat dan meningkatkan akurasi layanan publik. Melalui pengujian *usability*, hambatan dalam mengakses layanan publik dapat, memungkinkan perbaikan yang menjadikan operasional sistem lebih efisien serta memperbaiki kualitas produk/sistem yang dikembangkan. Jakob Nielsen (1993 diidentifikasi) mengemukakan 5 indikator untuk mengevaluasi tingkat *usability* sebuah sistem/produk (aplikasi), antara lain:

1. *Learnability*

Indikator yang mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari dan memahami cara kerja sistem aplikasi saat pertama kali menggunakannya hingga mereka mahir dan dapat dengan mudah mencapai tujuan utama penggunaan aplikasi tersebut.

2. *Efficiency*

Kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem aplikasi secara efisien dan produktif tanpa perlu melakukan banyak upaya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi.

3. *Memorability*

Menunjukkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengingat cara menggunakan setiap fitur - fitur dalam aplikasi, bahkan setelah lama tidak

menggunakannya. Desain aplikasi yang mudah diingat memungkinkan pengguna untuk cepat beradaptasi kembali tanpa kesulitan.

4. *Errors*

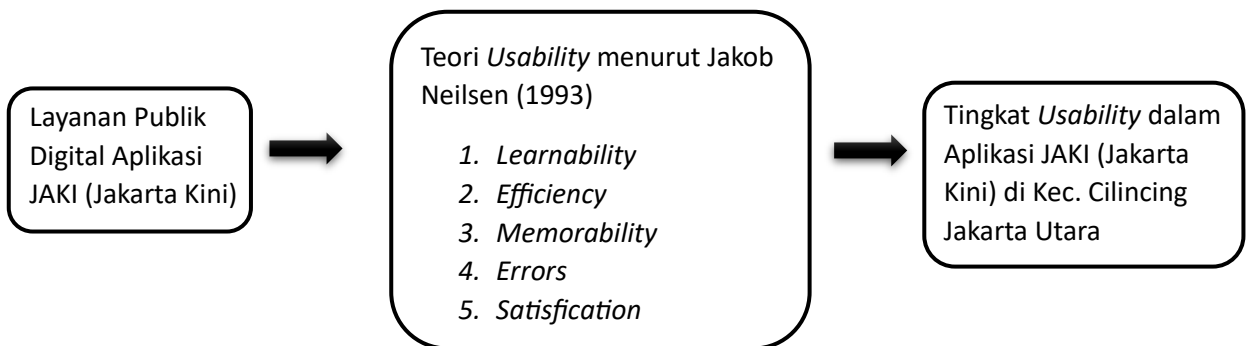
Indikator ini mengukur jumlah kesalahan yang dilakukan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi dan seberapa mudah kesalahan tersebut dapat diatasi. Indikator ini mencerminkan seberapa baik sistem/aplikasi membantu pengguna dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

5. *Satisfaction*

Indikator yang mengukur tingkat kepuasan pengguna dan sejauh mana mereka merasa terbantu oleh fitur – fitur dalam aplikasi. Indikator kepuasan ini menjadi tolak ukur seberapa baik aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori *usability* oleh Jakob Nielsen (1993) sebagai pedoman penelitian. Teori ini dipilih karena memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi tingkat *usable* aplikasi JAKI dari perspektif pengguna. Berikut gambaran kerangka berpikir yang peneliti gunakan untuk mengevaluasi *usability* aplikasi JAKI dalam upaya digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara:

Gambar I. 4. Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti (2024)

I.3 Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat *usability* penggunaan aplikasi JAKI sebagai bentuk upaya pemerintah dalam melakukan digitalisasi layanan publik, dengan memperhatikan persepsi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber literatur tentang *usability* dalam konteks penyediaan pelayanan publik secara digital. Dengan menggunakan metode SUS, penelitian ini memberikan contoh penerapan yang dapat diadopsi oleh peneliti lain dalam studi serupa di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap hasil evaluasi *usability* yang didapat dari penelitian ini layak untuk digunakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk semakin meningkatkan kualitas penggunaan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat.

BAB II

METODE PENELITIAN

II. 1 Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menganalisis data-data numerikal dengan menggunakan metode statistik untuk pengolahannya, sedangkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian (Hardani dkk., 2020). Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena dapat memberikan gambaran secara jelas dan terukur mengenai tingkat kegunaan aplikasi berdasarkan persepsi pengguna, yang dapat diolah menjadi data statistik dan dianalisis secara objektif. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengukur tingkat *usability* aplikasi JAKI aplikasi JAKI sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kec. Cilincing, Jakarta Utara.

II.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan yaitu dengan metode *survey*. *Survey research designs are procedures in quantitative research in which investigators administer a survey to a sample or to the entire population of people to describe the attitudes, opinions, behaviors, or characteristics of the population* (Creswell, 2018). Penelitian survey digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Peneliti memilih menggunakan jenis penelitian survey *cross-sectional*, dalam survey *cross-sectional* data dikumpulkan dari sampel dari populasi yang telah ditentukan (Borg dan Gall, 1989). Informasi dikumpulkan pada satu titik waktu meskipun sebenarnya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan mungkin mengambil lebih dari satu hari ataupun satu bulan. Kemudian, informasi yang diperoleh dapat dianalisis dalam dua cara, yaitu deskripsi tunggal variabel dan eksplorasi hubungan.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penduduk Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara dengan

rentang usia 15 – 64 tahun yang merupakan bagian dari warga Kecamatan Cilincing. Peneliti menambahkan syarat klasifikasi umur tersebut dengan pertimbangan kelompok usia diatas 15 tahun merupakan kelompok usia produktif yang cenderung lebih aktif dalam menggunakan teknologi digital dan memperoleh layanan melalui aplikasi, sehingga mampu memberikan prespektif yang relevan dan akurat terhadap penilaian tingkat *usability* pada aplikasi. Berdasarkan data BPS Kecamatan Cilincing dalam angka 2023, jumlah penduduk menurut kelompok umur 15 - 64 tahun berjumlah 334.732 ribu jiwa.

II.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu jenis *non-probability sampling* yang menentukan pemilihan sampel berdasarkan spesifikasi tertentu sesuai dengan kriteria atau karakteristik yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memastikan bahwa setiap sampel yang terlibat memiliki relevansi langsung dengan isu yang diteliti. Peneliti menetapkan beberapa kriteria – kriteria kepada calon responden untuk memastikan bahwa responden yang berpartisipasi memberikan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini, antara lain:

1. Berdomisili di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara.
2. Responden berada dalam rentang usia yang telah ditentukan yaitu 15-64 tahun.
3. Memiliki pengalaman mengakses atau menggunakan aplikasi JAKI (Jakarta Kini), bagi yang telah memenuhi kriteria – kriteria calon responden pada poin sebelumnya, namun belum memiliki pengalaman mengakses dan menggunakan aplikasi, maka dapat terlebih dahulu menginstal dan menggunakan aplikasi JAKI sebelum mengisi kuisisioner.
4. Bersedia mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti berdasarkan instrumen penelitian.

Untuk menentukan ukuran sampel yang representatif, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan (*margins of error*)

Berdasarkan rumus diatas, peneliti menggunakan margins of error sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan representatif sebesar 90%. Alasan digunakannya tingkat error sebesar 10% yaitu didasarkan pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditolerir pada penelitian ilmu sosial dan jumlah populasi yang lebih dari 100.

$$n = \frac{334.732}{1 + (334.732 \cdot (0,10)^2)}$$

$$n = \frac{334.732}{1 + (334.732 \cdot 0,01)} = \frac{334.732}{4.347,32} = 99,97$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi sebanyak 100 responden. Pengambilan jumlah sampel ini juga sesuai dengan anjuran yang diberikan oleh Sugiyono (2017) mengenai ukuran sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 sampai 500 responden. Oleh karena itu, jumlah 100 responden dianggap memadai untuk memenuhi kebutuhan analisis data dan memastikan hasil yang representatif. Peneliti juga mempertimbangkan untuk melebihi jumlah responden, guna mengantisipasi kemungkinan responden yang tidak valid, sehingga tetap mencapai jumlah sampel yang dibutuhkan.

II.3.3 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional dalam variabel penelitian ialah suatu atribut ataupun nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk memperoleh informasi, kemudian ditarik kesimpulannya. Peneliti menggunakan operasional variabel agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Berikut adalah variabel – variabel yang di operasionalisasikan:

Tabel II. 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Konseptual	Definisi Operasional
<i>Usability</i> (Variabel Tunggal)	Sejauh mana tingkat kebergunaan suatu sistem dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan lain.	1. <i>Learnability (Kemudahan pembelajaran/penggunaan)</i> : Seberapa mudah pengguna pertama kali dapat memahami dan menggunakan fitur dalam Aplikasi JAKI tanpa bantuan. 2. <i>Efficiency (Tingkat efisiensi)</i> : Seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas/ tujuan tertentu dalam menggunakan aplikasi JAKI). 3. <i>Memorability (Kemudahan untuk diingat)</i> : Seberapa mudah pengguna dapat mengingat kembali cara menggunakan aplikasi setelah lama tidak menggunakannya. 4. <i>Errors (Kesalahan/Kesulitan)</i> : Resiko kesalahan yang didapatkan pengguna saat

		menggunakan aplikasi JAKI, serta bagaimana mudahnya mereka dapat mengatasi masalah dalam aplikasi JAKI. 5. <i>Satisfaction (Kepuasan)</i> : Tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JAKI.
--	--	--

II.3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat-alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian (Sukarnyana dkk., 2003). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuisisioner. Kuesioner atau angket menurut Sanusi (2014) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu. Peneliti menggunakan kuisisioner SUS untuk mengukur *usability* aplikasi JAKI (Jakarta Kini) berdasarkan indikator teori yang digunakan.

Kuesionsaner SUS adalah salah satu cara paling efisien untuk mengumpulkan data yang valid secara statistik dan memberi skor yang jelas dan cukup tepat. Oleh karena itu pengukuran SUS sering disebut "*Quick and Dirty test*". Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yang diadaptasi dari kuisisioner SUS yang dikembangkan oleh Jakob Neilsen. Kuisisioner SUS terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai menggunakan skala likert 1 – 5, Sharfina & Santoso (2017) mengkonversi kuesioner SUS dalam Bahasa Indonesia dan telah diukur reliabilitasnya. Hasil pengukuran menunjukkan nilai koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,841. Nilai tersebut menunjukkan bahwa item instrumen kuesioner SUS dalam terjemahan Bahasa Indonesia cukup andal. Hasil terjemahan dari pernyataan SUS yang asli dapat dilihat di tabel 3 dibawah ini.

Tabel II. 2. Instrumen *System Usability Scale (SUS)*

No.	Pernyataan Terjemahan
1.	<i>I think that I would like to use this system frequently</i> (Saya pikir bahwa saya akan menggunakan aplikasi ini secara sering)
2.	<i>I found the system unnecessarily complex.</i> (Saya menemukan bahwa aplikasi ini, tidak seharusnya dibuat serumit ini)
3.	<i>I thought the system was easy to use</i> (Saya pikir aplikasi ini mudah untuk digunakan)
4.	<i>I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system</i> (Saya pikir bahwa saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini)
5.	<i>I found the various functions in this system were well integrated</i> (Saya menemukan berbagai fungsi di aplikasi ini diintegrasikan dengan baik)
6.	<i>I thought there was too much inconsistency in this system</i> (Saya pikir ada terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam aplikasi ini)
7.	<i>I would imagine that most people would learn to use this system very quickly</i> (Saya berasumsi bahwa kebanyakan orang akan mudah untuk mempelajari aplikasi ini dengan sangat cepat)
8.	<i>I found the system very cumbersome to use</i> (Saya menemukan aplikasi ini sangat rumit untuk digunakan)
9.	<i>I felt very confident using the system</i> (Saya merasa sangat percaya diri untuk menggunakan aplikasi ini)
10.	<i>I needed to learn a lot of things before I could get going with this system</i> (Saya perlu mempelajari dan membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini)

Selanjutnya, peneliti juga menyusun kisi – kisi instrumen penelitian yang dibuat berdasarkan indikator dari teori *Usability* yang digunakan, sehingga dengan kisi - kisi instrumen penelitian yang dibuat dapat dijadikan sebagai pendoman oleh peneliti dalam menyusun butir-butir instrumen penelitian dan memudahkan peneliti saat melakukan analisis hasil kuisioner. Berikut indikator penelitian dalam bentuk kisi – kisi instrumen penelitian.

Tabel II. 3. Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Learnability	Kemampuan pengguna untuk mempelajari penggunaan aplikasi dengan mudah & cepat	3, 7
Efficiency	Kecepatan pengguna untuk mencapai tujuan penggunaan aplikasi	5
Memorability	Kemudahan pengguna untuk mengingat cara menggunakan aplikasi setelah lama tidak menggunakannya	9
Errors	Tingkat kesalahan dan kerumitan pengguna dalam menggunakan aplikasi	2, 4, 6, 8, 10
Satisfaction	Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi	1

Dalam penilaiannya, alternatif jawaban dan skor pada kuesioner SUS diukur menggunakan skala likert dengan tingkat preferensi skor 1- 5 dengan rincian nilai sebagai berikut:

Tabel II. 4. Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Selanjutnya, dilakukan perhitungan hasil pengumpulan data berdasarkan aturan perhitungan *System Usability Scale* (SUS).

II.3.5 Validitas dan Realibilitas Instrumen

Dalam penelitian ini validitas instrumen diuji dengan menggunakan korelasi *Pearson Product-Moment Correlation*. Prinsipnya dengan menghubungkan masing-masing skor item kuesioner dengan total skor yang diperoleh dari jawaban responden. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas *Pearson Product-Moment Correlation*. Pengambilan keputusan untuk menentukan apakah item pertanyaan valid atau tidak, dapat dilihat dari nilai r hitung dan nilai r tabel dengan prinsip sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item soal kuesioner tersebut valid.
2. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item soal kuesioner tersebut tidak valid.

Pengambilan keputusan juga dapat dilihat dari nilai signifikansi dengan prinsip sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi < 0.05 , maka item soal kuisisioner tersebut valid.
2. Jika nilai signifikansi > 0.05 , maka item soal kuisisioner tersebut tidak valid.

Selanjutnya, Pengujian reliabilitas digunakan untuk melihat apakah kuesioner benar-benar dapat dipercaya sebagai alat ukur. Dalam penelitian ini uji reabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan prinsip sebagai berikut:

1. Jika nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai Alpha Cronbach $< 0,60$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

II.3.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data, untuk memperoleh data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran angket (kuisisioner) menggunakan platform survey *online* yang mendukung verifikasi lokasi responden seperti *Google Forms* untuk memungkinkan pengumpulan data secara efisien. Kuisisioner akan disebarkan

kepada sampel yang telah ditentukan yaitu pengguna aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara.

Selanjutnya, data sekunder diperoleh melalui teknik dokumentasi. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 231) dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. Metode ini digunakan untuk memperoleh data jumlah pengguna aplikasi JAKI. Kuisisioner akan disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan yaitu pengguna aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara.

II.3.7 Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) oleh Neilsen. Dimana data yang diperoleh melalui kuisisioner SUS akan dianalisis secara kuantitatif untuk menghitung skor *usability* dari aplikasi JAKI menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS memiliki perhitungan skor penilaian kuesioner sebagai berikut:

1. Perhitungan masing-masing jawaban responden untuk skor pada pernyataan bernomor ganjil.

$$\text{Skor Ganjil} = \text{Bobot skor} - 1$$

2. Perhitungan masing-masing jawaban responden untuk skor pada pernyataan bernomor genap.

$$\text{Skor Genap} = 5 - \text{bobot skor}$$

3. Total semua hasil skor dari kuisisioner untuk mendapatkan total skor dari masing-masing jawaban responden.

$$\text{Total} = \sum \text{skor ganjil} + \sum \text{skor genap}$$

4. Kali hasil skor dengan 2,5 dengan rumus dibawah untuk mendapatkan skor SUS dari masing-masing jawaban responden.

$$\text{Skor SUS} = \text{Total} \times 2.5$$

5. Mencari nilai rata-rata dari nilai skor SUS masing-masing responden untuk mengetahui hasil akhir skor SUS, dimulai dari rentang skor 0 - 100 pada penelitian ini dengan menggunakan rumus dibawah. $\bar{X}$ merupakan nilai rata-rata atau nilai akhir SUS dan n menunjukkan jumlah responden pada penelitian yang dilakukan.

$$\bar{X} = \sum \frac{\text{Skor SUS}}{n}$$

Nilai akhir SUS akan dikategorikan berdasarkan *acceptability ranges*, *grade scale*, dan *adjective ratings*. *Acceptability Ranges* merupakan kategori yang menentukan apakah sistem atau produk yang dievaluasi dapat diterima oleh pengguna atau tidak. *Grade Scale* merupakan kategori yang menentukan nilai dari sistem atau produk yang. *Adjective Ratings* merupakan kategori untuk mengetahui bagaimana skala *user-friendliness* dari sistem atau produk yang dievaluasi.

Tabel II. 5. Kategori Nilai SUS

Kategori SUS	Range	Skor
Acceptability Ranges	<i>Acceptable</i>	71 – 100
	<i>Marginal - High</i>	63 – 70
	<i>Marginal - Low</i>	51 – 62
	<i>Not Accaptable</i>	0 – 50
Grade	<i>A</i>	90 – 100
	<i>B</i>	80 – 89
	<i>C</i>	70 – 79
	<i>D</i>	60 – 69
	<i>F</i>	< 60
Adjective Ratings	<i>Best Imaginable</i>	86 – 100
	<i>Excellent</i>	81 – 85

	<i>Good</i>	71 – 80
	<i>OK</i>	50,9 – 70
	<i>Poor</i>	26 – 50,8
	<i>Worst Imaginable</i>	0 – 25