

IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)

Journal Homepage: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit>

Analisa Usability Website Lembaga Pembinaan Khusus Anak Jakarta Dengan Metode SUS

Abdul Rosid¹, Susy Rosyida²

Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri
Jakarta, Indonesia

e-mail: abdulrosid1000@gmail.com¹, susyrosyida@gmail.com²

ABSTRAK

Website Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Jakarta merupakan situs yang memberikan informasi mengenai profil, informasi dan layanan publik, jumlah penghuni anak didik, survey IKM, dan lain-lain. Permasalahan pada website Lembaga Pembinaan Khusus Anak Jakarta yaitu masyarakat belum mengetahui fungsi layanan pada website tersebut, loading website yang cukup lama, kurangnya informasi yang tersedia karena layanan kunjungan masih dalam pengembangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kegunaan dari website lembaga pembinaan khusus anak jakarta dengan menggunakan metode *System Usability Scale*. Perhitungan dilakukan dengan cara menganalisis kuesioner yang telah diisi oleh pegawai dan masyarakat, kemudian dihitung berdasarkan formula *system usability scale*. Selanjutnya, hasil perhitungan dari kuesioner dijadikan dasar dalam merumuskan saran dan rekomendasi yang tepat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna situs LPKA Jakarta memiliki rata-rata usability 71.9. berdasarkan nilai tersebut, website lembaga pembinaan khusus anak jakarta termasuk kedalam kategori dapat diterima oleh penggunanya dan memiliki skala nilai C, serta memiliki rating baik.

Kata Kunci: *evaluasi situs, system usability scale, usability*

ABSTRACTS

The Jakarta Special Development Institute for Children (LPKA) website is a site that provides information regarding profiles, public information and services, number of students, IKM surveys, and so on. The problems with the Jakarta Children's Special Development Institute website are that the public does not know the function of the services on the website, the website takes quite a long time to load, there is a lack of information available because the visiting service is still under development. The aim of this research is to determine the level of usability of the website of a special development institution for children in Jakarta using the *System Usability Scale* method. The calculation is carried out by analyzing questionnaires that have been filled in by employees and the public, then calculated based on the *system usability scale* formula. Furthermore, the calculation results from the questionnaire are used as a basis for formulating appropriate suggestions and recommendations. The results of this research show that user satisfaction on the LPKA Jakarta site has an average usability of 71.9. Based on this value, the website of the Jakarta special children's development institution is included in the acceptable category, or can be accepted by its users and has a scale value of C, and has a rating of good.

Keywords: *site evaluation, system usability scale, usability*



1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi berkembang dengan kecepatan yang sangat cepat, dan seiring dengan perkembangan tersebut (Nanja, Lasena, & Dalai, 2022), pemikiran masyarakat untuk mencari dan memperoleh informasi pun berubah (Sembodo, Fitriana, & Prasetyo, 2021). Teknologi informasi dan komunikasi adalah aplikasi pengetahuan yang digunakan orang dalam mencari informasi (Susila & Arsa, 2022) dan pesan dengan tujuan memecahkan masalah manusia untuk mencapai tujuan komunikasi (Aisyah et al., 2021). Perkembangan teknologi informasi diawali dengan kemajuan komputerisasi (Beny, Yani, & Ningrum, 2019). *Website* merupakan satu media informasi dan komunikasi yang sering digunakan oleh masyarakat (Maryati, Nugroho, & Indrasanti, 2022). *Website* adalah media yang banyak digunakan untuk menyebarkan informasi (Yadi, 2018). Dalam hal ini Lembaga Pembinaan Khusus Anak Jakarta (LPKA Jakarta) atau biasa disebut lapas anak Jakarta menggunakan *website* untuk menyebarkan informasi ke seluruh masyarakat (Defriani, Resmi, & Jaelani, 2021). *Website* Lembaga Pembinaan Khusus Anak Jakarta memiliki alamat URL <https://lpkajakarta.kemenumham.go.id/>.

Permasalahan yang ditemukan pada *website* Lembaga Pembinaan Khusus Anak Jakarta ini belum seluruhnya informasi tersedia. Misalnya, informasi tentang layanan kunjungan yang hanya menampilkan halaman yang sedang dikembangkan saat diakses (Purwati & Jemakmun, 2019). Selain itu, beberapa orang mencari informasi di media lain tanpa mengetahui cara kerja situs tersebut, dan informasi tersebut belum tentu benar dan harus diverifikasi langsung untuk publikasi (Intyanto, Ranggianto, & Octaviani, 2021).

Sejauh ini *website* lembaga pembinaan khusus anak yang telah diterapkan, tidak ada cukup bukti bahwa situs web dapat dilihat dan diterima secara umum sebagai entitas yang mampu memberikan informasi dengan cepat, akurat, dan nyaman (et al., 2021). Untuk mengetahui seberapa baik kualitas perlu dilakukan evaluasi (Iryanto, Putra, Dwi, & Herlambang, 2019). Evaluasi *usability website* atau evaluasi kemudahan penggunaan situs yang digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan situs bagi para pengguna (Saputra, 2019) dan dapat membantu memberikan evaluasi dalam pengembangan situs (Kesuma, 2020). Itulah yang

mendorong melakukan penelitian ini guna menganalisa kualitas *website* Lembaga Pembinaan Khusus Anak Jakarta. Analisa *usability website* penting dilakukan karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) dan keberhasilan sebuah *website*. Dengan memastikan *usability* yang baik, pengguna akan lebih mudah menavigasi, menemukan informasi yang mereka butuhkan, dan menggunakan fungsionalitas *website*. Ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Jika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan atau menavigasi *website*, pengguna bisa merasa frustrasi. Dengan menganalisis *usability*, kita dapat mengidentifikasi dan mengatasi potensi penyebab frustrasi ini, mengoptimalkan fitur-fitur yang dapat meningkatkan retensi pengguna

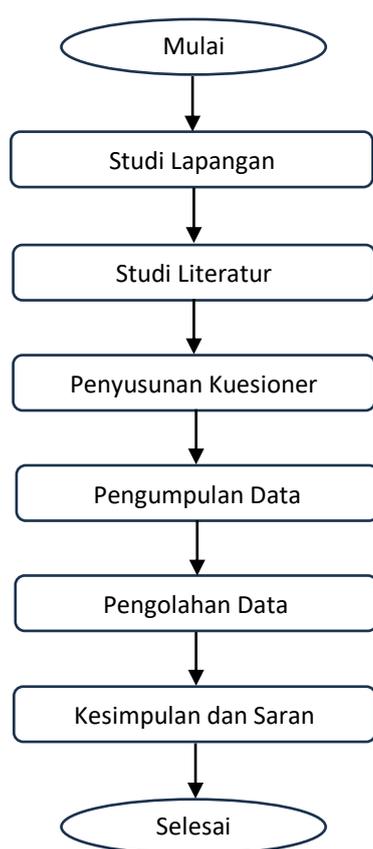
Maka dari itu penelitian ini perlu dilakukan, dengan tujuan untuk mengetahui apakah situs web lembaga pembinaan khusus anak Jakarta yang dilaksanakan telah dapat memenuhi kriteria yang diinginkan oleh masyarakat baik dari segi kecepatan, ketepatan dan kemudahan. *Usability* atau kemudahan penggunaan sendiri lebih dipertanyakan seberapa baik pengguna dalam menggunakan sebuah fungsi (Arga Kusumah, Rokhmawati, & Amalia, 2019). Dalam pengukuran tingkat kegunaan suatu situs *web* ada beberapa metode yang sering digunakan untuk penelitian (Prabowo & Suprpto, 2021), metodologi untuk menguji atau mengukur aplikasi perangkat lunak yang dilihat dari lima aspek yaitu kemampuan belajar (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), daya ingat (*memorability*), kesalahan (*errors*) dan kepuasan (*satisfaction*) (Ependi, Kurniawan, & Panjaitan, 2019).

Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui apakah suatu *website* memenuhi kriteria *usability* dan untuk menemukan kesalahan *website*. Sampai saat ini belum ada penelitian khusus menganalisis tingkat *usability* pada *website* lembaga pembinaan khusus anak Jakarta, dan bertujuan mengukur nilai tingkat kebergunaan, penerimaan, dan tingkat kualitas *website*. *System Usability Scale* (SUS) dalam prosesnya melibatkan pengguna akhir untuk pengujiannya (Tujni & Syakti, 2019). Melalui evaluasi pada *website* LPKA Jakarta dengan metode *System Usability Scale* (skala kegunaan sistem), pengukuran kualitas yang dilakukan dapat membantu pengembang *website* lembaga pembinaan khusus anak Jakarta menyesuaikan

kualitas *website* sesuai dengan persepsi para pegawai LPKA dan dapat menjadi lebih mudah bagi pengguna seiring dengan perbaikan-perbaikan yang akan dilakukan kedepannya. Melakukan evaluasi secara rutin dapat membantu memastikan bahwa *website* tetap berkinerja baik dan memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Gambar 1 menampilkan diagram alur tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis agar dapat menerapkan penelitian ini sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian ini, dapat diuraikan masing-masing tahapan tersebut. Tahap studi lapangan, dalam penelitian ini awal yang mendasari diambil adalah identifikasi permasalahan situs LPKA Jakarta dengan menggunakan teknik observasi. Teknik ini dilakukan untuk melihat kondisi sebenarnya dari permasalahan situs LPKA Jakarta. Selanjutnya mencari kasus yang memiliki

permasalahan yang serupa dengan penelitian penulis agar mempermudah menganalisa, menyelesaikan masalah dan mengetahui arah dari suatu penelitian. Selanjutnya studi literatur. Pada langkah ini penulis mengumpulkan sumber referensi untuk menambah wawasan mengenai kasus permasalahan, metode dan penyelesaian masalah yang hampir sama dengan penelitian ini untuk menguatkan analisa penelitian terhadap kualitas situs LPKA Jakarta. Dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner. Pada tahap ini penulis menyusun kuesioner berdasarkan butir pertanyaan dari metode *system usability scale* yang akan menghasilkan atribut-atribut pertanyaan untuk mendukung penelitian. Adapun kuesioner tersebut nantinya akan disebar kepada responden, dalam hal ini adalah pengguna situs LPKA Jakarta. Selanjutnya Tahapan pengumpulan data, dalam penelitian ini langkah awal yang ditempuh adalah peneliti melengkapi latihan pengumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian dengan menyebarkan jajak pendapat yang telah disusun pada tahap sebelumnya. Pada tahap pengolahan data, penulis melakukan rangkaian pengolahan informasi hasil penyebaran kuesioner untuk dilakukan bahan pengujian. pengukuran ini bermaksud untuk menyesuaikan skala kenyamanan framework dan menguji keabsahan dan kualitas yang tak tergoyahkan dari SUS ini dengan tujuan agar evaluasi kemampuan dan kemudahan penggunaan web dapat diterapkan. Pada tahapan yang paling akhir yaitu kesimpulan yang merupakan solusi dari target pemeriksaan dan juga saran yang berisi usulan perbaikan kepada perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan situs LPKA Jakarta. Ide diberikan untuk pemeriksaan tambahan sehingga eksplorasi dapat dilanjutkan dan berkembang lebih baik serta berguna bagi pengguna situs, *developer*, maupun masyarakat.

Dalam tahap metode penelitian ini menjelaskan mengenai metode penelitian. Pengumpulan data dan informasi yang dilakukan diantaranya data primer. Informasi yang didapat dari objek penelitian berupa pendapat baik responden individu maupun responden kelompok, informasi observasi tentang objek, kegiatan atau peristiwa. Untuk mendapatkan informasi tersebut, peneliti menyebarkan kuesioner secara online berupa *link google forms* yang akan diisi oleh pengguna situs LPKA Jakarta. Kuesioner berdasarkan butir pertanyaan dari metode *system usability scale* yang akan

menghasilkan atribut-atribut pertanyaan untuk mendukung penelitian. Adapun kuesioner tersebut nantinya akan disebar kepada responden, dalam hal ini adalah pengguna situs LPKA Jakarta. Kuesioner yang disusun akan disebar menggunakan aplikasi *chatting WhatsApp*. Menyelesaikan *polling* untuk mengetahui permasalahan yang dilihat oleh klien terkait dengan tingkat pemenuhan dan untuk mengetahui seberapa jauh klien memahami pemanfaatan situs LPKA Jakarta dan menu lainnya. Survei akan dilakukan dengan strategi yang digunakan dalam eksplorasi ini, khususnya teknik SUS, teknik yang biasanya digunakan untuk mengevaluasi sifat suatu situs, untuk menyesuaikan skala kenyamanan framework dan menguji keabsahan dan kualitas yang tak tergoyahkan dari SUS ini dengan tujuan agar evaluasi kemampuan dan kemudahan penggunaan web dapat diterapkan. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data *skunder*, Informasi yang diperoleh secara tidak langsung. Informasi sekunder memiliki kelebihan yaitu meminimalkan biaya dan waktu, mengklasifikasikan masalah dan mengetahui defisit informasi di TI. Informasi sekunder yang diterima adalah buku, *e-book*, majalah dan informasi lain yang berkaitan dengan topik yang diajukan.

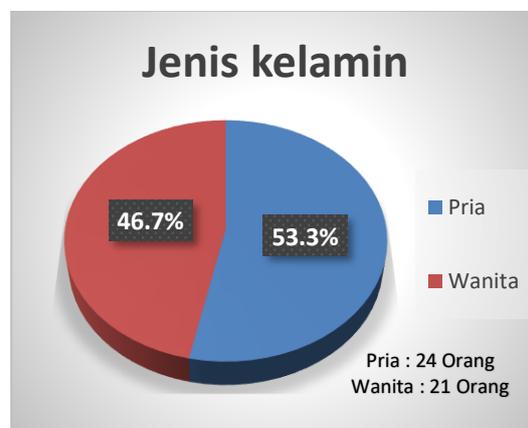
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menyebarkan kuesioner menggunakan penilaian berbasis skala *Likert* kepada para responden yaitu petugas LPKA Jakarta dan masyarakat. Peneliti menggunakan metode *System Usability Scale* dan berfokus (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), daya ingat (*memorability*), kesalahan (*errors*) dan kepuasan (*satisfaction*). Kuesioner pada penelitian ini berupa kuesioner online yang disebar melalui aplikasi *chatting Whatsapp*, kepada pegawai LPKA dan masyarakat umum yang pernah atau sering mengakses, menggunakan dan memanfaatkan situs LPKA Jakarta. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan total hasil kuesioner yang didapat sebanyak 45 responden.

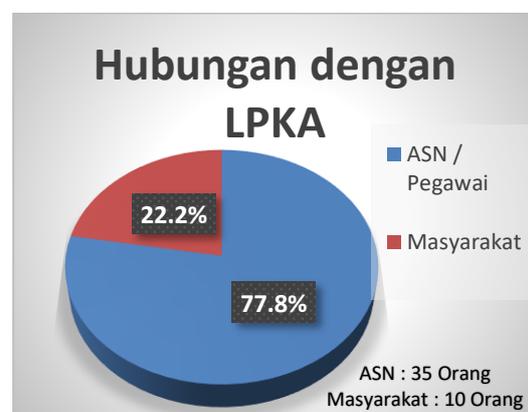
3.1. Karakteristik Responden

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner, didapatkan karakteristik dan profil data dari responden yang telah mengisi kuesioner yaitu Pegawai dan Masyarakat. Gambar 2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada

responden dengan jenis kelamin perempuan. Responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 53,3% dan responden dengan jenis kelamin perempuan hanya sebanyak 46,7%. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki adalah pelaku pengguna situs LPKA Jakarta lebih banyak dibanding pengguna situs berjenis kelamin perempuan.



Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Jenis kelamin



Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan hubungan dengan LPKA

Berdasarkan Hubungan dengan petugas LPKA, didominasi oleh ASN/ Pegawai dengan persentase sebesar 77,8%, sedangkan masyarakat 22,2%.

3.2. Uji Validitas

Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk mengetahui validasi dalam mengukur data penelitian berupa jawaban kuesioner dari responden. Kuesioner dikatakan valid apabila jawaban responden terhadap butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut konsisten. Uji validitas dapat dilihat valid atau tidak yaitu dengan cara membandingkan nilai r-

hitung dengan r-tabel. Apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel maka butir pernyataan dapat dikatakan valid. Adapun r-tabel dalam penelitian ini adalah $r(0,05, 45-2 = 43) = 0,301$. Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan, hasil validitas pada variabel yang digunakan terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Status
X1	0.536	0.301	Valid
X2	0.682	0.301	Valid
X3	0.502	0.301	Valid
X4	0.710	0.301	Valid
X5	0.557	0.301	Valid
X6	0.720	0.301	Valid
X7	0.652	0.301	Valid
X8	0.712	0.301	Valid
X9	0.408	0.301	Valid
X10	0.690	0.301	Valid

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa r-hitung pada tiap item pernyataan lebih besar dari r-tabel dengan signifikansi yaitu 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid ketika diuji menggunakan uji validitas.

Apabila nilai koefisien Alpha > 0,60 maka instrument kuesioner penelitian tersebut dikatakan reliabel. Tetapi sebaliknya apabila nilai koefisien Alpha < 0,60 maka instrument kuesioner penelitian tersebut dikatakan tidak reliabel. Setelah dilakukan pengujian dinyatakan bahwa setiap butir tidak reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian ini, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 2.

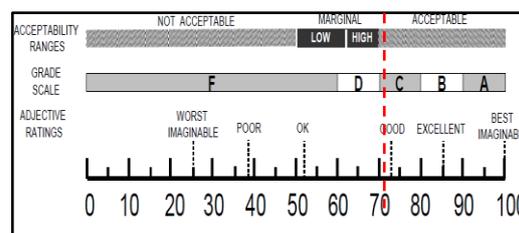
Tabel 2. Uji Reliabilitas

Chronbach's Alpha	Variabel	Keterangan
0.859	Usability	Reliabel

3.3. Perhitungan Skor SUS

Dalam perhitungan skor SUS berdasarkan tingkat acceptability, grade scale, dan adjective rating. Pengukuran acceptability, grade scale, dan adjective rating digunakan untuk melihat sejauh mana perspektif pengguna terhadap situs LPKA Jakarta. Tingkat acceptability dikategorikan ke dalam beberapa kelompok dimana suatu sistem dapat dikatakan berhasil atau usable apabila nilai acceptability nya lebih besar dari 70. Dari hasil pengolahan data diperoleh skor SUS sebesar 71,9 dengan tingkat acceptability situs LPKA Jakarta termasuk kedalam kategori acceptable, skala nilai C dan memiliki rating

kategori good (baik). Untuk perhitungan skor SUS dapat dilihat pada gambar 3 dan untuk perhitungan skor SUS dapat dilihat juga pada tabel 3.



Gambar 3. Interpretasi Perhitungan SUS

Tabel 3. Perhitungan SUS

Skor SUS	Grade	Adjective Ratings	Arti Skor
71.9	C	Good	Acceptable

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan penyebaran kuesioner kepada 45 responden, maka dapat ditarik kesimpulan hasil analisis pengujian yang dilakukan pada koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna situs LPKA Jakarta dikontribusi sebesar 71,9 yang berarti bahwa situs LPKA Jakarta sudah “acceptable” atau dapat diterima oleh penggunanya dan memiliki skala nilai C, serta memiliki rating “good” atau baik. Kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas kegunaan berpengaruh positif dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna situs LPKA Jakarta. Hal ini berarti bahwa situs LPKA Jakarta dapat digunakan dan mudah diterima oleh end user nya yaitu Pegawai ataupun masyarakat dan dapat dijadikan sebagai sarana penyedia informasi.

5. REFERENSI

- Aisyah, S., Saputra, E., Evrilyan Rozanda, N., Khairil Ahsyar, T., Studi Sistem Informasi, P., Sains dan Teknologi, F., ... Baru, S. (2021). Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 125–132.
- Arga Kusumah, M. A., Rokhmawati, R. I., & Amalia, F. (2019). Evaluasi Usability Pada Website E-commerce XYZ Dengan Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan System Usability Scale (SUS). *Pengembangan Teknologi*

- Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4340–4348.
- Beny, B., Yani, H., & Ningrum, G. M. (2019). Evaluasi Usability Situs Web Kemenkumham Kantor Wilayah Jambi dengan Metode Usability Test dan System Usability Scale. *RESEARCH: Computer, Information System & Technology Management*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.25273/research.v2i1.4282>
- Dasmen, R. N. ... Nabila, S. (2021). Pelatihan uji kegunaan website menggunakan System Usability Scale (SUS). *ABSYARA: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 146–158. <https://doi.org/10.29408/ab.v2i2.4031>
- Defriani, M., Resmi, M. G., & Jaelani, I. (2021). Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough Dan System Usability Scale (SUS) Pada Situs Web STT Wastukencana. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 4(1), 30–39. <https://doi.org/10.31539/intecom.v4i1.2072>
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: a Review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65–74. <https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- Intyanto, G. W., Ranggianto, N. A., & Octaviani, V. (2021). Pengukuran Usability pada Website Kampus Akademi Komunitas Negeri Pacitan Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Walisono Journal of Information Technology*, 3(2), 59–68. <https://doi.org/10.21580/wjit.2021.3.2.9549>
- Iryanto, M. U. A., Putra, W. H. N., Dwi, A., & Herlambang. (2019). Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7708–7716.
- Kesuma, D. P. (2020). Evaluasi Usability Pada Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 212–222. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.518>
- Maryati, I., Nugroho, E. I., & Indrasanti, Z. O. (2022). Analisis Usability pada Situs Perpustakaan UC dengan Menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(1), 362. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3472>
- Nanja, M., Lasena, Y., & Dalai, H. (2022). Perancangan Sitem Uji Kebergunaan Aplikasi Berbasis Web Menggunakan System Usability Scale. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 6(4), 624–631. <https://doi.org/10.35870/jtik.v6i4.617>
- Prabowo, M., & Suprpto, A. (2021). Usability Testing pada Sistem Informasi Akademik IAIN Salatiga Menggunakan Metode System Usability Scale. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.14421/jiska.2021.61-05>
- Purwati, A. dwi, & Jemakmun. (2019). Evaluasi Usability Website Menggunakan. *500-Article%20Text-1566-2-10-20200124%20*, 588–595.
- Saputra, A. (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(3), 206–212. <https://doi.org/10.35746/jtim.v1i3.50>
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i2.3293>
- Susila, A. A. N. H., & Arsa, D. M. S. (2022). Analisis System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Perancangan Aplikasi E-Marketing Artshop Berbasis Web. *Techno.Com*, 21(2), 268–279. <https://doi.org/10.33633/tc.v21i2.5949>
- Tujni, B., & Syakti, F. (2019). *Implementasi Sistem Usability Scale Dalam Evaluasi Perspektif Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Mobile*. 11(28), 241–251.
- Yadi, Y. (2018). Analisa Usability Pada Website Traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(3), 172–180. <https://doi.org/10.36050/betrik.v9i03.43>