

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISA KUALITAS PERANGKAT LUNAK
APLIKASI SINDI PADA DINAS KOMINFO
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***



Diajukan Oleh :

SILVIA ANGGRAINI

021160077

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Komputer

PALEMBANG

2021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISA KUALITAS PERANGKAT LUNAK
APLIKASI SINDI PADA DINAS KOMINFO
KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***



**Diajukan Oleh :
SILVIA ANGGRAINI
021160077**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer
PALEMBANG**

2021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : SILVIA ANGGRAINI
NPM : 021160077
PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
JUDUL : ANALISA KUALITAS PERANGKAT
LUNAK APLIKASI SINDI PADA
DINAS KOMINFO KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS

Tanggal : 10 Februari 2021 **Mengetahui,**
Pembimbing **Ketua**

Adelin, S.T., M.Kom.

NIDN : 0211127901

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA : SILVIA ANGGRAINI
NPM : 021160077
PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
JUDUL : ANALISA KUALITAS PERANGKAT
LUNAK APLIKASI SINDI PADA
DINAS KOMINFO KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS

Tanggal : 10 Februari 2021

Tanggal : 10 Februari 2021

Penguji 1

Penguji 2

Fatmariansi, S.Kom., M.Kom.

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0214036903

NIDN : 0207028501

Menyetujui,

Ketua

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

Segera laksanakan rencana keberhasilanmu di hari ini, jangan tunda lagi, jangan buang waktu, karna waktu tidak bisa menunggu.

Skripsi ini Kupersembahkan kepada :

- Yang selalu mengiringi dan melindungi ku dalam setiap langkah dalam hidupku serta tempatku mengadu dan bersandar diri atas segala yang terjadi dalam hidupku, dzat yang maha khalik Allah SWT.
- Kedua orang tuaku yang ku cintai dan kusayangi. Yang selalu membimbing langkah dalam kehidupanku dan senantiasa mendo'akanku dan memberi dukungan moral dan materi demi keberhasilanku serta kasih sayangnya yang selalu mengiringi setiap langkahku.
- Saudara – saudari tersayang, dan seluruh keluarga besarku yang selalu member motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Dosen Pembimbing skripsi saya (Ibu Adelin, S.T., M.Kom.) yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
- Sahabat & teman seperjuangan, serta
- Para pendidik yang saya hormati.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat ridho dan rahmat-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Adapun penyusunannya skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai Sarjana Pendidikan pada Program Studi Sistem Informasi dan Ilmu Pendidikan STMIK Palcomtech Palembang.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua STMIK PalComTech, Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., kepada Ketua Program Studi Sistem Informasi, Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom., kepada Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Adelin, S.T., M.Kom., kepada kedua orang tua penulis yang tercinta, kepada saudara saudari penulis terkasih, kepada teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Sherly Imelia Nasution, S.Kom., M.Kom., selaku *E-Goverment* Dinas Kominfo Palembang yang telah memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dunia pendidikan pada umumnya.

Palembang, 10 Februari 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xivi
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti	8
1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian	8
1.5.3. manfaat Bagi Akademik	8
1.6. Sistematis Penulisan	8

BAB II GAMBARAN UMUM SEKOLAH

2.1. Gambaran Umum Perusahaan	11
-------------------------------------	----

2.1.1. Sejarah Perusahaan	11
2.1.2. Visi dan Misi SMA Negeri 3 Banyuasin III	12
2.1.2.1. Visi	12
2.1.2.2. Misi	12
2.1.3. Nilai-nilai Organisasi	13
2.1.4. Struktur Organisasi	17
2.1.4.1. Profil Organisasi	17

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Teori Pendukung	20
3.1.1. Aplikasi Berbasis Elektronik	20
3.1.2. Heuristic Usability	20
3.2. Hasil Penelitian Terdahulu	23
3.3. Alur Penelitian	29

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
4.1.1. Lokasi	31
4.1.2. Waktu Penelitian	31
4.2. Teknik Pengumpulan Data	32
4.2.1. Wawancara	32
4.2.2. Kuesioner	32
4.2.3. Observasi	38
4.2.4. Studi Pustaka	38
4.3. Teknik Pengambilan Sampel	38
4.4. Variabel Penelitian	39

4.5. Instrumen penelitian	40
4.6. Skala Pengukuran	41
4.7. Uji Instrumen	42
4.7.1. Uji Realibilitas	42
4.7.2. Uji Validitas	42
4.7.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
4.7.3.1. Analisis Kesesuaian	43
4.7.3.2. Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	46
4.7.3.3. Analisis Kuadran IPA	46

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Responden	49
5.1.1. Responden	49
5.1.2. Deskripsi Responden	50
5.1.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner	51
5.2. Pembahasan	75
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	75
5.2.1.1. Uji Validitas	75
5.2.1.2. Uji Reliabilitas	80
5.2.2. Uji <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	82
5.2.2.1. Analisis Kesesuaian	82
5.2.2.2. Analisis Kesenjangan (<i>GAP</i>)	85
5.2.2.3. Diagram Kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	89
5.2.3. Rekomendasi	91

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	92
6.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	xvi
HALAMANLAMPIRAN	xvii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi SINDI Dinas Kominfo Palembang.....	1
Gambar 2.1 Kantor Dinas Kominfo Kota Palembang	17
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	19
Gambar 3.1 Alur Penelitian	30
Gambar 4.7 Diagram Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	47
Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	51
Gambar 5.3 Grafik Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner	74
Gambar 5.4 Hasil T-Tabel dan R-Tabel	75
Gambar 5.5 Diagram Kuadran Indikator	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Kuesioner	33
Tabel 4.3 Rincian Dinas Kominfo Kota Palembang	39
Tabel 4.4 Variabel Penelitian	40
Tabel 4.6 Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.1 Deskripsi Kuesioner	49
Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.3 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner	66
Tabel 5.4 Skala Interpretasi Presentasi Pengukuran	67
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas	76
Tabel 5.6 Nilai Koefisien Realibilitas	80
Tabel 5.7 Hasil Uji Realibilitas Persepsi	81
Tabel 5.8 Hasil Uji Realibilitas Harapan	81
Tabel 5.9 Nilai Kesenjangan GAP	85
Tabel 5.10 Hasil Perhitungan Nilai Kesesuaian dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan	87

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan Ujian Skripsi (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Revisi Ujian Pra Sidang (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Revisi Ujian Kompre (Asli)

ABSTRACT

SILVIA ANGGRAINI. Analysis of the Quality of SINDI Application Software at the Palembang City KOMINFO Service Using the Method Importance Performance Analysis.

The Palembang City Office of KOMINFO is the Ministry of Communication and Information Technology of the Republic of Indonesia which is located at Jl. Nyoman Ratu No.1271, Sungai Pangeran, Palembang, Palembang City, South Sumatra 30113 which utilizes information technology, namely the correspondence media on the SINDI application. Research on the quality of SINDI application software is measured using the method Heuristic Usability and Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study are the quality of SINDI at the Palembang City Communication and Information Agency because the total value of conformity between the level of perception (performance) and expectations (importance) > 100% is 121.41%, causing the level of user satisfaction to website not reach the desired level of expectations and users feel dissatisfied, so the manager website still has to improve its performance, meaning that the satisfaction level of the SINDI application user of the Palembang City Communication and Information Agency reaches the desired level of expectation and the user is satisfied Overall, the average result of the gap (gap value) is positive (> 0) of 0.54, which has reached the level of importance user.

Keywords: SINDI, method heuristic usability, importance performance analysis (IPA)

ABSTRAK

SILVIA ANGGRAINI. Analisa Kualitas Perangkat Lunak Aplikasi SINDI pada Dinas KOMINFO Kota Palembang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

Dinas KOMINFO Kota Palembang merupakan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang ada di Jl. Nyoman Ratu No.1271, Sungai Pangeran, Palembang, Kota Palembang Sumatera Selatan 30113 yang memanfaatkan teknologi informasi, yakni media surat-menyurat pada aplikasi SINDI. Penelitian kualitas perangkat lunak aplikasi SINDI diukur dengan menggunakan metode *Heuristic Usability* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini berupa kualitas SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang masih kurang karena total nilai kesesuaian antara tingkat persepsi (*performance*) dan harapan (*importance*) > 100 % sebesar 121,41 %, menyebabkan tingkat kepuasan pengguna *website* tidak mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan pengguna merasa tidak puas, maka pengelola *website* masih harus meningkatkan kinerjanya dengan berarti tingkat kepuasan pengguna aplikasi SINDI Dinas Kominfo Kota Palembang mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan pengguna merasa puas. Secara keseluruhan rata-rata hasil akhir gap (nilai kesenjangan) bernilai positif (> 0) sebesar 0,54 yakni sudah mencapai tingkat harapan (*importance*) pengguna.

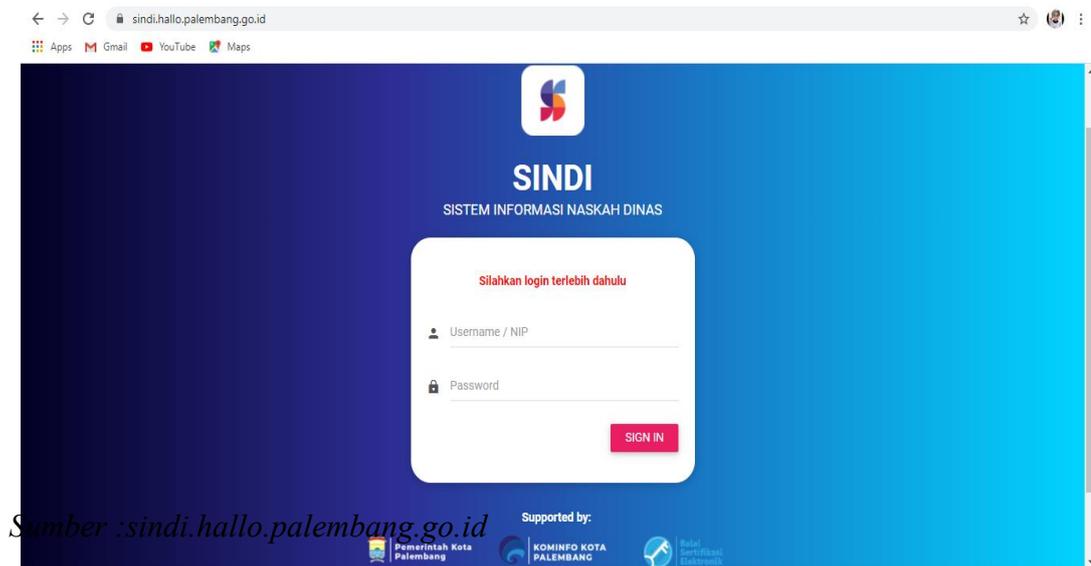
Kata Kunci : SINDI, metode *heuristic usability, importance performance analysis* (IPA)

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sindi adalah sebuah aplikasi berbasis elektronik surat menyurat yang sudah tersinkronisasi dengan sebuah *database* yang dapat perusahaan gunakan, baik itu untuk penerimaan keluar masuk surat menyurat, maupun melakukan penandatanganan secara elektronik. Aplikasi sindi untuk mempermudah dan juga mempersingkat proses berkas surat menyurat tentunya mensesederhanakan waktu yang fleksibel oleh kepala dinas atau yang bersangkutan. Perkembangan teknologi informasi sangat cepat dan seiring dengan kebutuhan informasi dan pertumbuhan tingkat kecerdasan manusia.



Gambar 1.1 Login Halaman Awal SINDI

Berawal mobilitas para pejabat yang lumayan tinggi, sering kali mereka tidak ada di tempat atau di kantor. Sedangkan berkas akan menimbulkan penumpukkan, mungkin ada yang butuh di eksekusi cepat tetapi seringkali antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) sulit berkoordinasi, misalnya dari kepala setda ada yang akan diteruskan ke kominfo maka dari itu harus menunggu fisik data terlebih dahulu dan ini akan memakan waktu. Di dinas kominfo sendiri termasuk manajemen arsip, selama ini seringkali tidak tahu berkas tersebut ada dimana, atau terjadi penumpukkan berkas yang lain dan sulit untuk mencari karena system masih manual. Masalah yang akan terjadi adalah terhambatnya pekerjaan pembuatan surat menyurat tidak akurat dan efektif maka akan terjadi kehilangan berkas-berkas pada perusahaan. Saat ini telah banyak sistem atau aplikasi yang digunakan untuk menunjang dan menyelesaikan suatu permasalahan biasanya timbul dalam suatu organisasi, perusahaan, atau instansi pemerintahan.

Sistem atau aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari suatu organisasi ataupun instansi agar lebih efektif dan efisien serta mempermudah semua pekerjaan atau naskah atau surat menyurat yang ada di Pemerintahan kota Palembang. Dengan begitu tak jarang beberapa perusahaan mengembangkan perangkat lunak guna memenuhi kebutuhan sistem informasi. Namun dalam proses pengembangan Perangkat Lunak, tidak hanya sebatas pada migrasi dari proses yang rutin dilakukan secara manual menjadi terkomputerisasi. Adanya jaminan kualitas terhadap

Perangkat Lunak yang dihasilkan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam proses pengembangan Perangkat Lunak tersebut.

Seperti halnya pada Dinas Kominfo kota Palembang, juga memerlukan sistem untuk menunjang kegiatan mereka tentunya dalam menerapkan suatu metode naskah atau surat menyurat di setiap pejabat dan bidang dengan menggunakan aplikasi berbasis elektronik. Dengan menerapkan metode surat menyurat berbasis elektronik ini dapat terjalin hubungan pekerjaan yang sangat mudah tiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Saat ini sudah 13 OPD(Organisasi Perangkat Daerah), 10 kecamatan, seluruh lingkungan yang ada di Setda yang akan menggunakan aplikasi SINDI. Dinas Kominfo Kota Palembang merupakan tempat kepala server *database* aplikasi SINDI yang dimana akan digunakan kesemua pengguna di tempat Dinas lainnya.

Terwujudnya hal tersebut, di Bulan Agustus Tahun 2019 Dinas Kominfo Kota Palembang telah membuat sebuah Perangkat Lunak Aplikasi yaitu Perangkat Lunak SINDI dan di implementasikan pada Bulan September Tahun 2019. Kemudian diterapkan di berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) khususnya di Sekretariat Daerah Kota Palembang pada Bulan November Tahun 2019. Dalam upaya mengoptimalkan ketatalaksanaan surat menyurat di lingkungan Pemerintah kota Palembang.

Penelitian kualitas perangkat lunak (*software quality*) merupakan penelitian turun temurun dalam sejarah ilmu rekayasa perangkat lunak (*software engineering*). Kajian dimulai dari perihal dalam objek yang akan

diukur (proses atau produk), bagaimana perangkat lunak bisa diukur, bagaimana sudut pandang pengukur dan bagaimana menentukan parameter pengukurankualitas perangkat lunak. Hal ini dapat saja muncul dari berbagai cara penilaian tiap individu terhadap perangkat lunak itu sendiri. Banyak definisi tentang kualitas perangkat lunak yang diusulkan dari berbagai macam literatur untuk dijadikan acuan, namun kualitas perangkat lunak sebagai penyertaan spesifikasi desain (konformasi) terhadap kebutuhan fungsional yang didokumentasikan secara eksplisit, dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak, yang dikembangkan secara profesional. Beberapa pendekatan untuk melakukan penilaian kualitas perangkat lunak diantaranya ditinjau dari kualitas internal, kualitas eksternal, maupun kualitas pada saat pemakaian oleh user.

Dari data diatas, dapat disimpulkan kualitas perangkat lunak (*software quality*) pada SINDI perlu dilakukan guna mengetahui apakah aplikasi berbasis elektronik ini mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi yang dihasilkan serta kesesuaian antara kebutuhan pengguna dengan proses berjalan sistem, perlu dilakukan pengukuran kualitas terhadap Perangkat Lunak SINDI menggunakan standar kualitas Perangkat Lunak. Salah satu standar yang umum digunakan dalam pengukuran kualitas Perangkat Lunak yaitu *heuristic usability*. Pakar *usability* terkenal, Jakob Nielsen, menjelaskan pengertian *usability* pada penelitiannya yang dituliskan ulang pada web Nielsen Norman Group (2012). Menurutnya *usability* merupakan suatu atribut kualitas yang menilai seberapa

mudah tampilan dapat digunakan dalam aplikasi SINDI (Nielsen, 2012). *Usability* juga mengacu pada metode untuk meningkatkan kemudahan pengguna aplikasi SINDI.

Menurut Nielsen, terdapat sepuluh *usability heuristics* untuk *user interface* design diantaranya *Visibility of system status*, *Match between system and the real world*, *User control and freedom*, *Consistency and standards*, *Error prevention*, *Recognition rather than recall*, *Flexibility and efficiency of use*, *Aesthetic and minimalist design*, *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*, *Help and documentation*. Selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan oleh lembaga sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam pengembangan Perangkat Lunak SINDI agar kinerjanya bisa lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan mengangkat judul skripsi “**Analisa Kualitas Perangkat Lunak Aplikasi SINDI Pada DINAS Kominfo Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana menganalisis perangkat lunak aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang berdasarkan metode heuristic usability (*heuristic usability*) dan *Importance Performance Analysis*

(IPA) yang bertujuan mengetahui perbedaan antara persepsi dan harapan terhadap pengguna aplikasi.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

- a) Perangkat lunak yang di analisa adalah SINDI dengan alamat <https://sindi.hallo.palembang.go.id/>
- b) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang hanya menggunakan aplikasi SINDI di Dinas Kominfo Kota Palembang dengan populasi berjumlah 40 responden.
- c) Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (sensus) yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua populasi dalam penelitian.
- d) Model *Heuristic Usability* memiliki sepuluh prinsip komponen, yaitu :
 1. (*visibility of system status*)visibilitas status sistem,2.Kecocokan antara sistem dengan dunia nyata (*match between system and the real world*), 3.Kebebasan dan kendali pengguna terhadap *system*, 4. Konsisten dan baku (*consistency and standard*), 5.Pencegahan kesalahan (*error prevention*), 6. Mudah dikenal dibandingkan mengingat (*recognition rather than recall*), 7. Estetika dan desain minimalis (*esthetic and minimalist design*), 8. Membantu pengguna untuk mengenal, mendiagnosa dan menghilangkan kesalahan (*help users recognize, diagnose, and recover from error*), 9. Adanya bantuan

dan dokumentasi (*Help And Documentation*), 10. Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan.

- e) Bentuk skala pengukuran yang diterapkan menggunakan satuan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban tanpa pilihan “netral” atau “ragu-ragu”.
- f) Metode analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, uji validitas dan realibilitas.
- g) Aplikasi yang akan digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini adalah SPSS versi 26.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengukur kualitas perangkat lunak (*software quality*) dari perangkat lunak aplikasi SINDI dengan harapan bahwa perangkat lunak ini terbukti dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan atas kekurangan dan kelemahan aplikasi SINDI atau rekomendasi untuk tetap menggunakan aplikasi SINDI.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan dapat diuraikan antara lain :

1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan lebih mengenai pengukuran kualitas perangkat lunak terhadap aplikasi berbasis elektronik.

1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Sebagai masukan yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melakukan perbaikan pada SINDI guna meningkatkan kebutuhan pengguna.

1.5.3. Manfaat Bagi Akademik

- a) Sebagai bahan pedoman dan referensi bagi penulis lain dalam menyusun laporan skripsi.
- b) Dapat menambah pengetahuan bagi pihak yang melakukan penelitian sebagai informasi untuk penelitian.

1.6. Sistematis Penulisan

Penulisan laporan skripsi terdiri dari enam bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian mengenai Analisa Kualitas Perangkat Lunak Aplikasi SINDI Pada DINAS Kominfo Kota Palembang Dengan Metode *Heuristic Usability*.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Gambaran umum perusahaan memuat uraian tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta uraian tugas dan wewenang masing-masing divisi/departemen dimana riset dilakukan.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat uraian teori-teori yang mendukung pembuatan skripsi dan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Metode penelitian memuat pembahasan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis data yang digunakan dan teknik pengumpulan data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan memuat implementasi hasil dan pembahasan sesuai dengan pembuatan analisis pada bab sebelumnya beserta penjelasannya.

BAB VI PENUTUP

Penutup memuat kesimpulan yang diperoleh selama perancangan dan pembuatan sistem berdasarkan hasil dan pembahasan serta berisi saran yang berkaitan dengan pengembangan sistem ini di masa yang akan datang.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Gambaran Umum Perusahaan

2.1.1. Sejarah Perusahaan

Setelah Departemen Penerangan RI tidak lagi dicantumkan dalam Kabinet Persatuan Nasional Periode 1999-2004 yang diumumkan oleh Presiden RI pada tanggal 26 Oktober 1999, maka secara Institusi Departemen Penerangan digantikan dengan Badan Informasi dan Komunikasi Nasional yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 153 Nomor 153 Tahun 1999 terhitung 7 Desember 1999. Sedangkan kelanjutan fungsi serta kelembagaan Departemen Penerangan di daerah dilimpahkan kepada pemerintah daerah.

Dalam menyikapi reformasi system pemerintahan di pusat, maka di daerah pun dikeluarkan penyesuaian yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Pemerintah Kota Palembang dalam merekonstruksikan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah yang disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan pembangunan di Kota Palembang mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah. Pada pasal 2 ayat 2 tercantum 19 Dinas Lingkungan Pemerintah Kota Palembang termasuk Dinas Informasi dan Komunikasi (INFORKOM).

Selanjutnya, menindak lanjuti Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 9 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah, maka Dinas Informasi dan Komunikasi (INFORKOM) diubah namanya menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) dengan tugas pokok untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika (Pasal 25).

2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Dinas Kominfo Kota Palembang memiliki visi dan misi sebagai berikut :

2.1.2.1. Visi

Dalam rangka mendukung Visi Pemerintah Kota Palembang yaitu "Palembang EMAS 2023" Elok, Mandiri, Aman dan Sejahtera, maka ditetapkan Visi yang ingin diwujudkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai berikut:

"Terwujudnya Palembang yang informatif, maju, dan profesional yang berbasis teknologi dan mass media."

2.1.2.2. Misi

Dalam rangka mengantisipasi kondisi dan permasalahan yang dihadapi serta memperhatikan tantangan ke depan dengan memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka untuk mencapai Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, dirumuskan 3 (tiga) Misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas peran *mass media* dalam mewujudkan pelayanan informasi publik.
2. Peningkatan SDM dan Sarana dan Prasarana Komunikasi dan Informatika yang handal.
3. Peningkatan, pemberdayaan masyarakat terhadap penggunaan TIK.

2.1.3. Nilai-nilai Organisasi

Nilai-nilai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang adalah “Mari melayani dengan PROAKTIF (Profesional, Akuntabel, Integritas dan Inovatif)” dengan rincian penjelasan sebagai berikut:

a) Profesional

Dalam profesional terkandung makna bahwa dalam bekerja, pimpinan dan seluruh pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukannya dengan tuntas, penuh tanggung jawab menggunakan kompetensi terbaik dan berkomitmen tinggi terhadap hasil yang dicapai.

b) Akuntabel

Dalam Akuntabel terkandung makna bahwa dalam berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak, pimpinan dan seluruh pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukannya dengan berorientasi pada pelayanan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan yang berlaku sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

c) Integritas

Dalam Integritas terkandung makna bahwa dalam berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak, pimpinan dan seluruh pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukannya dengan baik dan benar serta selalu memegang teguh prinsip-prinsip dan nilai moral serta kode etik yang berlaku.

d) Inovatif

Dalam Inovatif terkandung makna bahwa dalam berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak, pimpinan dan seluruh pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukannya dengan menggunakan seluruh kemampuan dalam mendayagunakan pikiran dan sumber daya yang ada di sekelilingnya untuk menghasilkan karya baru yang original dan dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

Pelaksanaan Nilai-Nilai Dinas Komunikasi dan Informatika sebagaimana dimaksud sebagai berikut:

a) Profesional

Perilaku Utama Profesional adalah:

1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang tepat untuk bekerja secara efisien dan efektif.
2. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan internal dan eksternal sebagai fokus dalam upaya membangun hubungan yang terbuka dan langgeng.

3. Bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama dengan kesadaran akan keberagaman dan menggunakan ketrampilan hubungan interpersonal.
4. Mengedepankan kepentingan negara dan masyarakat di atas kepentingan organisasi atau pribadi.
5. Berkeinginan menggali potensi dan pengembangan diri sesuai dengan kebutuhan organisasi.
6. Siap berubah demi peningkatan hasil kerja dan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

b) Akuntabel

Perilaku Utama Akuntabel adalah:

1. Melayani dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat dan organisasi.
2. Patuh terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.
3. Dapat diandalkan dan memegang teguh janji yang diucapkan.
4. Bertanggung jawab atas hasil kerja dan menyelesaikannya sesuai sasaran yang ditentukan.
5. Memberikan informasi yang akurat dan benar kepada masyarakat
6. Mampu mengakui keterbatasan diri dan tidak menjanjikan hal yang tidak dapat dilakukan.

c) Integritas

Perilaku Utama Integritas adalah:

1. Bersikap jujur, tulus, transparan dan dapat dipercaya.

2. Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan dan dikerjakan dengan tuntas dan tepat waktu. serta bersedia menanggung resiko.
3. Memegang teguh kepercayaan yang diberikan dan menjalankan tugas dengan ikhlas Konsisten dalam memegang amanah.
4. Mampu membuat keputusan yang tidak populer berdasarkan fakta yang sebenarnya.
5. Melakukan tindakan yang benar secara konsisten dengan mengabaikan akibat terhadap diri sendiri.
6. Menjaga martabat dan tidak melakukan hal-hal tercela.
7. Bekerja dengan penuh pengabdian dan komitmen.
8. Berlatih dan melaksanakan tugas dengan tuntas.
9. Melakukan tindakan yang benar secara konsisten dengan mengabaikan akibat terhadap diri sendiri

d) Inovatif

Perilaku Utama Inovatif adalah:

1. Melakukan perbaikan terus menerus.
2. Bersikap kreatif dalam menjalankan tugas.
3. Siap melakukan perubahan yang lebih baik.
4. Siap melakukan pendekatan yang berbeda, saat upaya pemecahan masalah di awal tidak berhasil.
5. Bersedia menggali potensi dan sumber daya yang ada agar lebih bermanfaat.

6. Terbuka untuk menerima masukan dalam memberikan solusi bagi masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.
7. Proaktif dalam menjangring aspirasi masyarakat.

2.1.4. Struktur Organisasi

2.1.4.1. Profil Organisasi



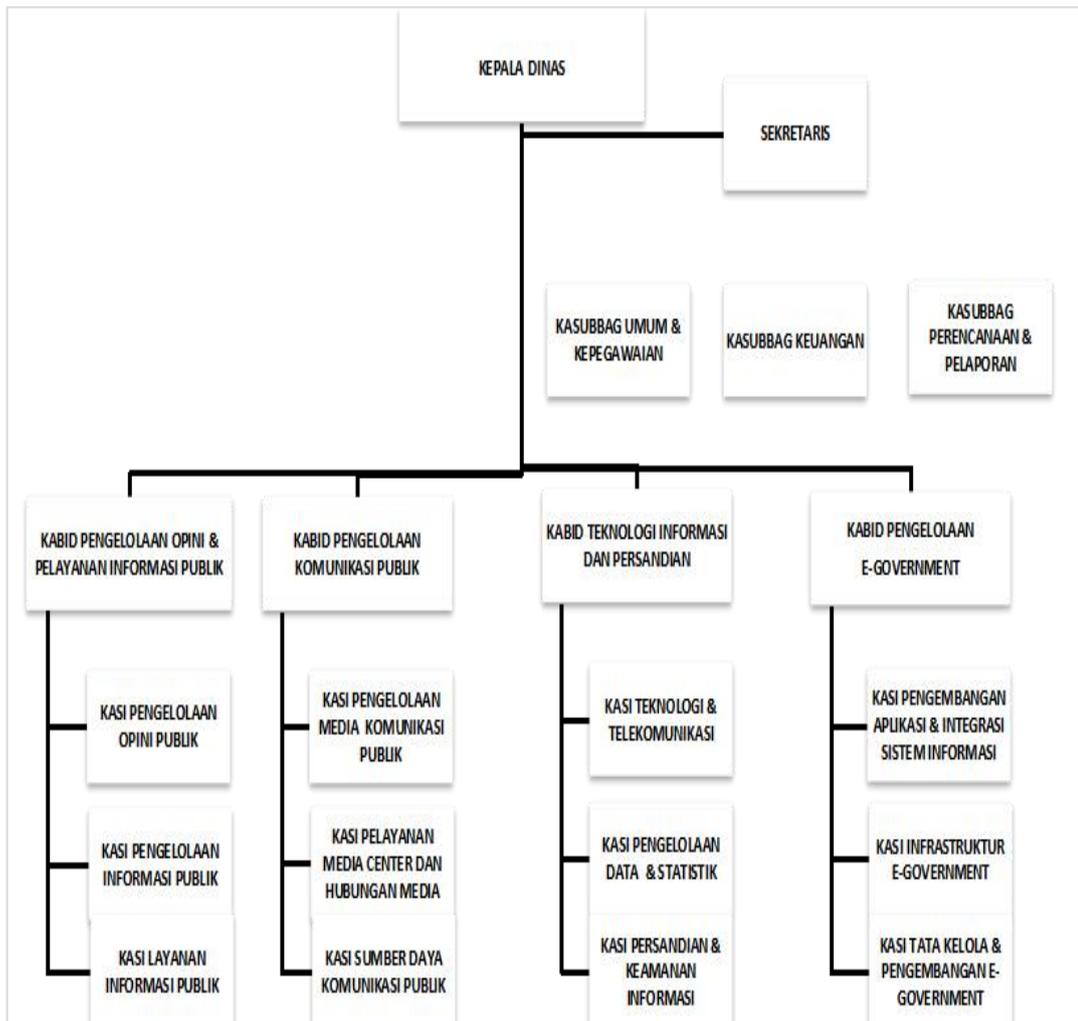
Gambar 2.1 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terletak di Jalan Nyoman Ratu No.1271 Kelurahan Sungai Pangeran Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2016, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsure pelaksana urusan pemerintahan bidang Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas

untuk membantu Walikota dalam melaksanakan urusan di bidang komunikasi dan informatika dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

- a) Perumusan kebijakan teknis
- b) Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya
- c) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
- d) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugas
- e) Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugas
- f) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota

Untuk menunjang kinerja, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang mempunyai struktur organisasi sebagai berikut.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Teori Pendukung

Adapun teori-teori yang mendukung dalam menyusun laporan skripsi ini, sebagai berikut :

3.1.1. Aplikasi Berbasis Elektronik

Sindi adalah sebuah aplikasi berbasis elektronik surat menyurat yang sudah tersinkronisasi dengan sebuah database yang dapat perusahaan gunakan, baik itu untuk penerimaan keluar masuk surat menyurat, maupun melakukan penandatanganan secara elektronik. Aplikasi sindi untuk mempermudah dan juga mempersingkat proses berkas surat menyurat tentunya mensesederhanakan waktu yang fleksibel oleh kepala dinas atau yang bersangkutan.

3.1.2. *Heuristic Usability*

Heuristic (Heuristics) berkaitan dengan prosedur analitis untuk memberikan perkiraan yang tepat dan pengecekan ulang sebelum memberikan kepastian. Maka *Heuristic Usability* adalah Metode untuk menganalisa suatu alat atau objek agar memberikan kemudahan dalam penggunaan untuk dapat mencapai suatu tujuan.

1. *Visibility of System Status*

Suatu kondisi yang mampu memberikan informasi yang terjadi pada user baik yang sedang dilakukan, sedang dibagian apa dan apa yang terjadi.

2. *Match Between System and The Real World*

Sistem haruslah mampu memberikan informasi yang mudah dipahami seperti bahasa sehari-hari. Untuk memberikan kesan keakraban dan kepercayaan bagi user.

3. *User Control and Freedom*

Mampu memberikan kemudahan dan kebebasan kepada *user* dalam menggunakan *interface*. Contohnya seperti *user* yang dapat melakukan *undo*, *redo*, dll.

4. *Consistency and Standard*

Desain konsisten dan baik akan memudahkan bagi user dalam mengenal fitur agar tidak membuat user ragu-ragu saat menggunakan fitur tertentu. Hindari penggunaan informasi atau gambar yang berbeda namun memiliki makna yang sama.

5. *Error Prevention*

Error atau *bug* pada sistem merupakan suatu yang tidak profesional bila terlihat oleh user namun untuk menangani hal ini dapat diganti dengan pesan *error* dalam bentuk desain. Dengan menggunakan prinsip nomor satu (*visibility of system status*) user memahami apa yang terjadi pada sistem.

6. *Recognition Rather than Recall*

Daripada memaksa user untuk mengingat, lebih baik buat user bisa mengenali sistem tersebut. User dalam menjelajahi sistem atau aplikasi tentu akan melewati beberapa halaman. Agar user tidak bingung, buat aplikasi yang membuat user bisa mengenali pola desain yang dibuat sehingga mereka bisa tetap menggunakan aplikasi tanpa harus mengingat langkah yang harus dilakukan setelahnya.

7. *Flexibility and Efficiency of Use*

Bagi user atau pengunjung baru tentu mereka akan mempelajari sistem atau aplikasi terlebih dahulu. Apalagi jika aplikasi tersebut memiliki fitur yang banyak, user pasti membutuhkan yang lebih banyak dalam mempelajarinya. Oleh karena itu aplikasi haruslah fleksibel dan efisien.

8. *Aesthetic and Minimalist Design*

Desain layout yang baik haruslah nyaman dipandang dengan menggunakan kontras warna yang baik, posisi yang sesuai dan serasi. Dengan desain yang minimalis dan dipadukan dengan whitespace (jarak antar elemen) yang sesuai akan membuat aplikasi terlihat elegan.

9. *Help user Recognize, Diagnose and Recover from Errors*

Desain yang baik dan nyaman tentu belum lengkap tanpa adanya penanganan error bila terjadi. Saat error terjadi, aplikasi seharusnya tidak hanya memberikan pesan error namun juga memberikan solusi.

10. *Help and Documentation*

Harapan user menggunakan sistem atau aplikasi tentunya dapat menyelesaikan masalah dan pekerjaannya. Untuk membantu mereka dalam menyelesaikan masalah atau pekerjaannya kita perlu diberikan fitur bantuan dan dokumentasi dari kemungkinan kesalahan dalam penggunaan.

3.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi peneliti. Dari penelitian terdahulu, Peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian Peneliti. Namun Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian Peneliti. Adapun peneliti terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Sylvi Ellyusman, Rieka F Hutami (2017)	Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian kinerja <i>Website</i> Portal Akademik memiliki skor rata-rata sebesar 1499.30 atau 68.31% masuk dalam kategori baik, namun terdapat satu sub variabel dimana kinerjanya berada pada kategori sedang yaitu sub variabel <i>Service interaction</i> . Pengguna memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap seluruh sub variabel dengan skor rata-rata sebesar 1787.23 atau 81%. Hasil dari pemetaan diagram IPA, kuadran I diisi oleh indikator <i>website</i> menyampaikan rasa kompetensi (dapat Diperoleh setiap saat), <i>website</i> menyediakan informasi dengan detail, dan pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya (informasi tidak pernah hilang atau berubah), tiga indikator tersebut harus menjadi konsentrasi Bagian Direktorat Sistem Informasi untuk melakukan perbaikan pada <i>Website</i> Portal Akademik.
2	Iunike Kartika Dewi, Yusi Tyroni Mursityo,	Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana	Dari hasil evaluasi permasalahan oleh pengguna dan heuristik akan didapatkan sejumlah

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
	Rekyan Regasari Mardi Putri	Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation	permasalahan major pada usability aplikasi Perdana Taxi bagi pengguna dan driver taksi yang akan diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan “Towards Usability Guidelines for Mobile Websites and Applications” oleh Shitkova et. Al., (2015) dan saran evaluator pada evaluasi heuristik. Selanjutnya akan dihasilkan kesimpulan dari penelitian mengenai evaluasi usability ini. Kesimpulan berisi tingkat usability dari aplikasi Perdana Taxi, masalah-masalah apa yang ditemukan berkaitan dengan usability aplikasi tersebut beserta rekomendasinya untuk meningkatkan usability sistem.
3	Ayu Setiawati1 , Abdul Rahim2 , Desi Kisbianty3	Pengembangan dan Pengujian Aspek Usability pada Sistem Informasi Perpustakaan (Studi Kasus : STIKOM Dinamika Bangsa Jambi)	Pengembangan sistem informasi perpustakaan dalam bentuk prototipe yang selanjutnya diuji dengan usability testing menggunakan SUS (Sytem Usability Scale) akan menghasilkan prototipe yang telah memenuhi aspek usability untuk direkomendasikan, selain

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			<p>itu rekomendasi juga diberikan untuk permasalahan yang terdapat pada sistem informasi perpustakaan yang telah diimplementasikan dengan melakukan pengelompokan terhadap komponen-komponen heuristik. Pengembangan menghasilkan prototipe fitur pengusulan buku, bantuan dosen/mahasiswa, pengelolaan usulan buku, dan bantuan admin. Dengan melibatkan 30 responden, hasil pengujian prototipe menunjukkan keberhasilan menjalankan skenario diatas 90% serta mendapat nilai SUS sebesar 70 untuk acceptable ranges menunjukkan bahwa prototipe yang diujikan berada pada posisi marginal high, untuk grade scale berarti bernilai D, dan untuk adjective ratings dapat dikatakan Good dan telah berada diatas nilai rata-rata yaitu 68. Dilakukan perbaikan prototipe berdasarkan saran responden, serta rekomendasi untuk permasalahan yang ada</p>

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			<p>pada sistem yang sedang diimplementasikan berdasarkan aspek heuristik dari jurnal relevan, sehingga penelitian ini dapat menjadi rujukan pengembang perpustakaan untuk merancang sistem informasi yang sesuai dengan standar usability</p>
4	Putu Krisnayani1 , Ketut Resika Arthana , I Gede Mahendra Darmawiguna.	Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengalisis tingkat usability pada website UNDIKSHA yang diukur menggunakan metode heuristic evaluation dengan menggunakan 10 Variabel usability dan untuk menentukan rancangan layout website UNDIKSHA yang memenuhi kriteria usability. Populasi penelitian ini adalah seluruh dosen dan mahasiswa UNDIKSHA yang aktif pada tahun akademik 2015/2016. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 176 orang dosen dan 385 orang mahasiswa, menggunakan probability sampling, simple random sampling dan proportionate straiified random sampling sebagai teknik pengambilan data. Data penelitian dihimpun menggunakan kuisisioner</p>

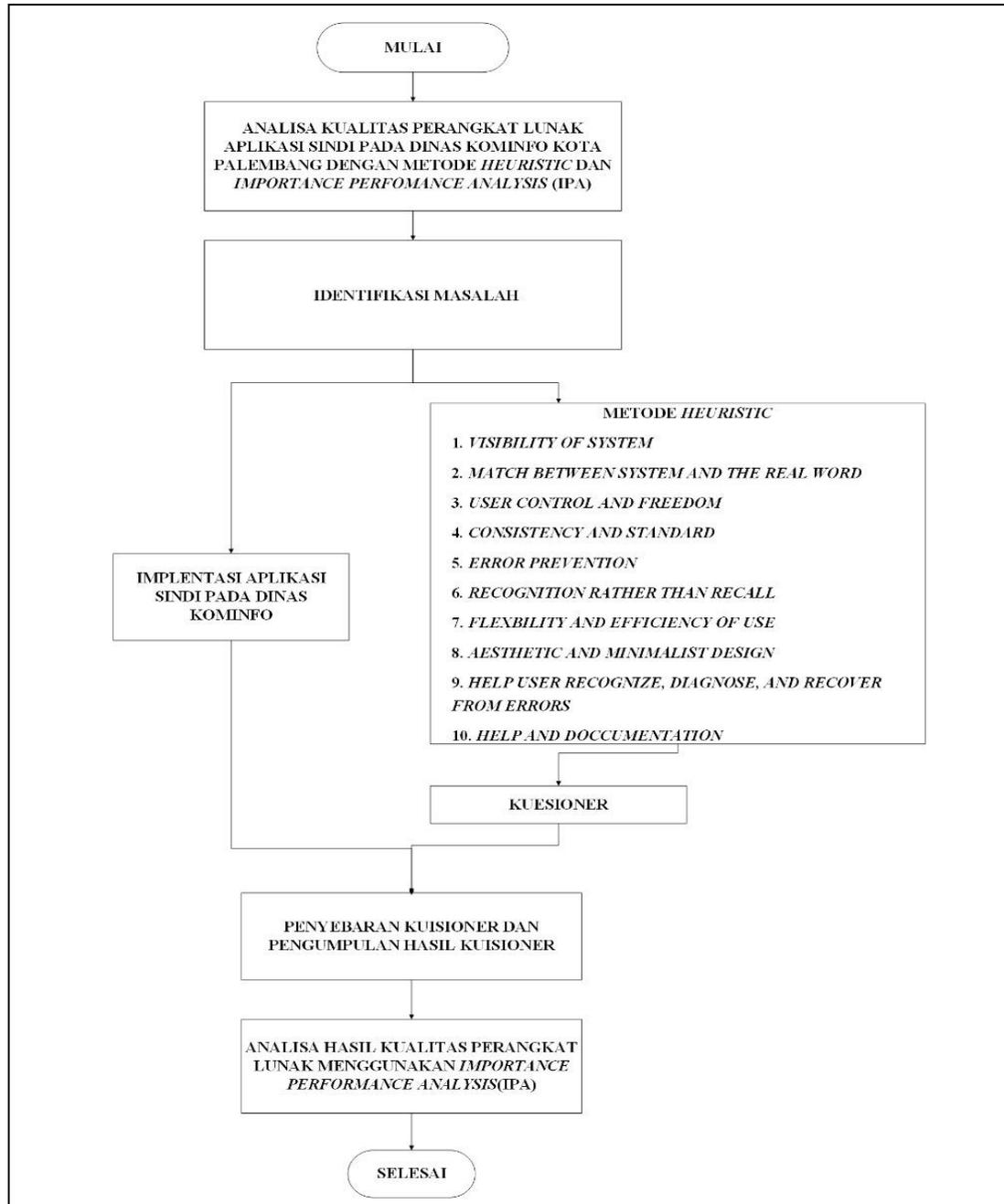
No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			dan dianalisis dengan metode analisis deskriptif.
5	Melda Agarina, Sutedi, Arman Suryadi Karim.	Evaluasi User Interface Desain Menggunakan Metode Heuristics Pada Website Sistem Informasi Manajemen Seminar Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Darmajaya	Setelah dilakukan Evaluasi Antarmuka pada website Sistem Informasi seminar di IBI Darmajaya menggunakan metode Heuristic, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Informasi yang ditampilkan diawal ketika sistem berjalan sudah memadai serta sudah tersedia link dan picture pada tulisan sehingga user tinggal dapat dengan mudah memilih event seminar yang akan di ikuti. Saat link di pilih maka akan muncul form pendaftaran seminar sesuai dengan link yang dipilihnya. Untuk form yang ada telah memadai dengan mengacu pada kebutuhan informasi.

(sumber : diolah sendiri)

Adapun yang membedakan penelitian terdahulu dengan peneliti lakukan saat ini, peneliti melakukan analisis kualitas perangkat lunak pada Dinas Kominfo Kota Palembang menggunakan metode *heuristic usability* dengan menambahkan dimensi kualitas antarmuka (*user interface quality*) dengan sepuluh variabel utama *heuristic*, yaitu :*Visibility of System Status, Match between System andThe Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standard, Error Prevention, Recognition Rather than Recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help user Recognize, Diagnose and Recover from Errors, Help and Documentation.* Kuesioner dibuat menggunakan model skala *Likert* dengan bentuk skor 4 poin. Dan data dianalisis menggunakan uji validitas, uji realibilitas, serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui perbedaan (GAP) antara persepsi dan harapan pengguna terhadap perangkat lunak.

3.3. Alur Penelitian

Dalam penelitian di DINAS KOMINFO Kota Palembang dimana salah satu kekhususan dalam penelitian ini adalah pada tujuannya. Untuk menggambarkan alur penelitian dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3.1. Alur penelitian

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1.Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Peneliti melakukan penelitian di Dinas Kominfo Kota Palembang, beralamat di Jalan Nyoman Ratu No.1271 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30129.

4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung kurang lebih 5 (lima) bulan, di mulai dari Oktober 2020 sampai dengan Januari 2021.

Tabel 4.1. Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020/2021																			
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																				
2	Studi Pendahuluan																				
3	Penentuan Metode																				
4	Penyebaran Kuesioner																				

Tabel 4.2 Kuesioner

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
Visibility of System Status					
Persepsi					
1	Menurut anda seberapa jelas aplikasi sindi dalam memberikan informasi saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI, untuk menjalankan proses keluar masuk surat menyurat?				
2	Menurut anda seberapa baikkah aplikasi sindi memberikan informasi yang jelas pada pengguna mengenai menu yang dipakai oleh pengguna SINDI?				
Harapan					
1	Menurut anda seberapa pentingkah aplikasi sindi dalam memberikan informasi yang jelas saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI??				
2	Menurut anda seberapa pentingkah sistem memberikan informasi yang jelas pada pengguna mengenai menu yang dipakai oleh pengguna SINDI?				
Match Between System and The Real World					
Persepsi					
1	Menurut anda seberapa jelaskah sistem menu aplikasi SINDI dengan bahasa sehari-hari yang mudah untuk dipahami?				
2	Menurut anda seberapa jelaskah <i>navigasi bar</i> dalam aplikasi SINDI?				

Harapan					
1	Menurut anda seberapa pentingkah isi menu dalam aplikasi SINDI yang mudah untuk dipahami?				
2	Menurut anda seberapa pentingkah <i>navigasi bar</i> saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI?				
User Control and Freedom					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI saat <i>emergency exit</i> pada fitur masuk di submenu ketika jalankan kegiatan, yaitu saat pengguna salah menginputkan <i>id</i> dan <i>password</i> kemudian pengguna dapat kembali lagi ke halaman awal?				
Harapan					
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI saat pengguna berhasil masuk kehalaman tanpa harus menginput <i>id</i> dan <i>password</i> lagi?				
Consistency and Standard					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>header</i> yang dimiliki?				
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan isi serta standar disetiap halaman yang dimiliki?				
3	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>footer</i> serta standar disetiap halaman yang dimiliki?				

Harapan					
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>header</i> ?				
2	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan isi?				
3	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>footer</i> ?				
Error Prevention					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI untuk notifikasi saat pengguna melakukan keluar masuk surat-surat dokumen?				
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI untuk notifikasi ketika kesalahan login, dimana login didua atau lebih komputer sangat tidak dimungkinkan?				
Harapan					
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI untuk notifikasi saat pengguna melakukan keluar masuk surat-surat dokumen?				
No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
2	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI untuk notifikasi ketika kesalahan login, dimana login didua atau lebih komputer sangat tidak dimungkinkan?				
Recognition Rather Than Recall					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, apakah				

	pengguna mampu mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya?				
Harapan					
1	Seberapa pentingkah saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, ketika memulai login dan mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya?				
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?				
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?				
Harapan					
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI pada tampilan, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?				
2	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?				
<i>Aesthetic and Minimalis Design</i>					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan desain yaitu desain yang sederhana?				

2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan desain yaitu desain yang bagus?				
No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
<i>Help User Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah <i>user</i> untuk mengenali dan memahami informasi yang diberikan?				
2	Seberapa baikkah <i>user</i> untuk mengenali kesalahan yang terjadi, berdasarkan informasi yang diberikan?				
Harapan					
1	Seberapa pentingkah <i>user</i> untuk dapat kembali ke kondisi yang benar dari kesalahan yang terjadi?				
<i>Help and Documentation</i>					
Persepsi					
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam penggunaan <i>manual book</i> yang memberikan informasi jalannya sistem pada <i>user</i> ?				
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam memberikan informasi, apakah jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem?				
Harapan					
1	Seberapa penting aplikasi SINDI dalam penggunaan <i>manual book</i> untuk memberikan informasi jalannya sistem				

	pada <i>user</i> ?				
2	Seberapa penting aplikasi SINDI dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem?				

Sumber : *Diolah Sendiri*

4.2.3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik dan tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek - objek alam yang lain (Sugiyono, 2017:229).

Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui dan mengamati pengguna aplikasi SINDI.

4.2.4. Studi Pustaka

Menurut (Moh. Nasir, 2017), studi perpustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelahan terhadap literatur, buku-buku, catatan-catatan, serta laporan-laporan dengan masalah yang dipecahkan.

Dalam teknik studi pustaka yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah dan laporan-laoran dari penelitian dari beberapa peneliti untuk mencari refrensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (Sensus) yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua

populasi dalam penelitian. Adapun alasan pemilihan teknik ini adalah karena jumlah populasi kurang dari 100. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 26.

Total jumlah populasi adalah 40 orang yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang, dan Operator.

Tabel 4.3 Rincian Divisi Dinas Kominfo Kota Palembang

Divisi	Jumlah
Kepala Dinas	1 orang
Sekretaris Dinas	1 orang
Kepala Sub Bagian	3 orang
Kepala Bidang	12 orang
Operator	23 orang

Sumber: diolah sendiri

4.4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk lebih jelasnya, operasional variabel penelitian disajikan pada Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4 Variabel Penelitian *Nielsen's usability heuristic*

Kode	Variabel	Definisi
H1	<i>Visibility of System Status</i>	- Sistem harus selalu menginformasikan kepada pengguna terkait apa yang sedang terjadi, melalui pesan yang baik dan waktu yang sesuai.
H2	<i>Macth Between system and The Real World</i>	- Sistem menggunakan Bahasa, kata, kalimat, dan konsep yang biasa digunakan dan mudah dipahami oleh user
H3	<i>User Control and Freedom</i>	- User dapat secara bebas memilih dan melakukan pekerjaan (sesuai kebutuhan) ketika mengakses sistem
H4	<i>Consistency and Standard</i>	- Sistem menjadi standar dan konsisten dalam hal penulisan kalimat, jenis huruf, dan lain sebagainya sehingga user tidak perlu bingung dengan situasi dan aksi yang berbeda pada sistem.
H5	<i>Recognition Rather Than Recall</i>	- Merancang sebuah fitur untuk mencegah dan meminimalisir kesalahan dari user.
H6	<i>Prevention Error System</i>	- Sistem membantu user untuk mengurangi mengingat dari setiap proses yang telah dilewati atau dilakukan karena sudah jelas diinformasikan oleh sistem
H7	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	- Sistem memberikan kemudahan bagi user baru dan user yang sudah pengalaman untuk nyaman dalam mengakses sistem.
H8	<i>Design</i>	- Sistem menampilkan informasi atau keterangan yang relevan dengan maksud dari menu yang dipilih.
H9	<i>Recovery and System</i>	- Sistem menampilkan pesan kesalahan yang terjadi dengan jelas kepada user.
H10	<i>Help and Documentation</i>	- Sistem harus memiliki menu bantuan dan dokumentasi yang membantu sebagai panduan untuk user saat

4.5. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner. Responden yang diberikan kuesioner pada

penelitian ini ialah pengguna aplikasi SINDI Dinas Kominfo Kota Palembang yang terdiri dari kepala dinas, sekretaris dinas, kepala sub bagian, kepala bidang, dan operator.

Penelitian melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan *survey* yang juga dibantu dengan membagikan kuesioner kepada pengguna aplikasi SINDI Dinas Kominfo Kota Palembang dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisi petunjuk pengisian kuesioner, bagian kedua berisi identitas responden dan bagian ketiga berisi pernyataan - pernyataan yang meliputi variabel penelitian.

4.6. Skala Pengukuran

Skala *Likert* berarti mengukur kepribadian seseorang atau sekelompok orang berupa sikap, pendapat, serta persepsi tentang suatu situasi atau kondisi. (Asnawi, 2018).

Pengukuran hasil angket dilakukan menggunakan skala *likert* yang terbagi dalam skala 1 sampai 4 yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS), dengan skor masing-masing skala pada tabel 1:

Tabel 4.6 Pilihan Jawaban Skala *Likert*

Pertanyaan	STS	TS	S	SS
Nilai	1	2	3	4

(Sumber : Asnawi, 2018:19)

4.7. Uji Instrumen

4.7.1. Uji Realibilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah jawaban responden. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali dalam Marlindawati, 2016). Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26.

4.7.2. Uji Validitas

Ketepatan data dinilai melalui uji validitas dan realibilitas terhadap data yang dikumpulkan dari hasil jawaban responden. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali dalam Marlindawati, 2016). Peneliti menyimpulkan uji validasi bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pertanyaan dalam kuesioner. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 26.

4.7.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Wibowo & Dkk, 2018, IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-

masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*).

Menurut Megal et al, 2005 dalam Pamungkas & Dkk, 2019, metode IPA dipublikasikan oleh Martilla dan James, metode ini memiliki kemampuan dalam pelayanan penyediaan informasi secara tepat dalam penelitian suatu aplikasidengan format yang efisien untuk memaksimalkan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sebuah aplikasi.

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan (*importance*) dan tingkat persepsi (*performance*), kemudian menghitung setiap rata-rata untuk setiap atribut yang di persiapkan pengguna dilanjutkan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat harapan (*importance*) dan tingkat persepsi (*performance*) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius (Arifin, dkk, dalam Andini & Dkk, 2018).

Adapun tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut :

4.7.3.1. Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) untuk mengetahui nilai kepuasan *end user* terhadap suatu aplikasi, dimana X merupakan tingkat kinerja (*performance*), sedangkan Y merupakan

tingkat kepentingan (*importance*). Kriteria penilaian tingkat kesesuaian (Santoso dan Anwar, 2015 dalam Pamungkas & Dkk, 2019):

1. Apabila hasil analisa kesesuaian menyatakan $>100\%$ berarti tingkat kepuasan *user* melebihi tingkat harapan yang diinginkan dan *user* merasa sangat puas.
2. Apabila hasil analisa kesesuaian menyatakan $= 100\%$ berarti tingkat kepuasan *user* mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan *user* merasa puas.
3. Apabila hasil analisa kesesuaian menyatakan $< 100\%$ berarti tingkat kepuasan *user* tidak mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan *user* tidak puas.

Adapun rumus perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\%$$

(Sumber : Andini & Dkk, 2018)

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor penilaian persepsi

Y_i = Skor penilaian harapan

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian (Tki), maka selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata persepsi \bar{X} dan harapan \bar{Y} seluruh pengguna dengan rumus berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

(Sumber : Andini & Dkk, 2018)

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat persepsi

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

$\sum Y_i$ = Skor penilaian kepentingan / ekspektasi

$\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja / realita perusahaan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang akan menjadi batas dalam diagram kuadran, dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k}, \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

(Sumber : Andini & Dkk, 2018)

Keterangan

\bar{X} = Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau

\bar{Y} = Rata-rata skor tingkat kepentingan produk seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna

$\sum Y_i$ = Skor penilaian kepentingan / ekspektasi

$\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja / realita perusahaan

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna

4.7.3.2. Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)

Analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. (Santoso dan Anwar, 2015 dalam Pamungkas & Dkk, 2019).

Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna (tingkat harapan) dengan kinerja (tingkat persepsi) seperti rumus dibawah ini :

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf} (i) - \text{Imp} (i)$$

Sumber : Amirah, Dkk (2017)

Keterangan :

$Q_i (\text{Gap})$ = Nilai Kesenjangan

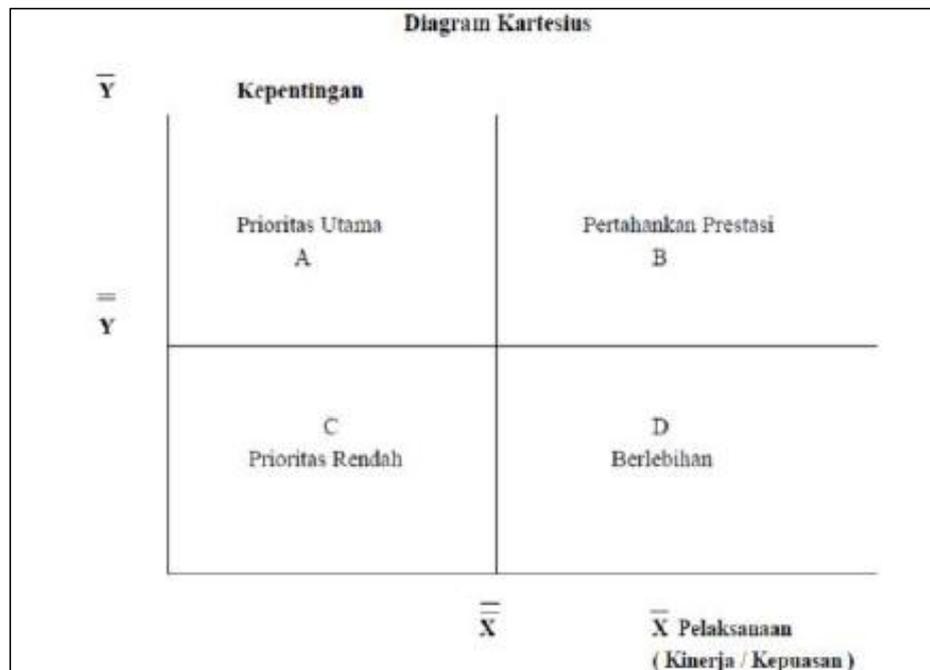
$\text{Perf} (i)$ = Tingkat Kinerja (Persepsi)

$\text{Imp} (i)$ = Tingkat Kepentingan (Harapan)

Jika hasil perhitungan menunjukkan nilai positif atau $Q_i (\text{Gap}) > 0$, maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan nilai negatif atau $Q_i (\text{Gap}) < 0$ maka kinerja sistem tidak sesuai harapan pengguna.

4.7.3.3. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran dalam metode *importance performance analysis* (IPA) atribut kinerja/kenyataan (*performance*) digambarkan dengan sumbu-X dan atribut kepentingan/harapan (*importance*) digambarkan dengan sumbu-Y (Martatilla dan James, 1997 dalam Pamungkas & Dkk, 2019).



Gambar 4.7 Diagram Kuadran IPA

Penjelasan dari Diagram Kuadran di atas pada gambar 4.7 sebagai berikut :

- A. Kuadran Pertama : “*Prioritas for Improvement*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran pertama dengan kinerja rendah namun sangat berpengaruh karena memiliki prioritas kepentingan tinggi sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas.
- B. Kuadran Kedua : “*keep ip the good work*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu dipertahankan nilainya untuk menjaga kualitas.
- C. Kuadran Ketiga : “*low priority*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama

sama rendah sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat dalam lingkup kuadran ini.

- D. Kuadran Keempat : “*Possible Overkill*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja yang terlalu tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya sehingga perlunya distribusi pada aspek yang terdapat pada ruang lingkup kuadran lain seperti pada kuadran pertama.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Responden

5.1.1. Responden

Berdasarkan jumlah sampel yang telah ditentukan maka jumlah keseluruhan kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Penyebaran kuesioner pada penelitian ini yaitu berupa angket dengan dibagikan kepada responden. Berikut adalah jumlah data kuesioner yang dibagikan dan kembali dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang dibagikan	40
Kuesioner yang kembali	40
Kuesioner yang gugur / tidak valid	0
Kuesioner yang dapat digunakan / valid	40

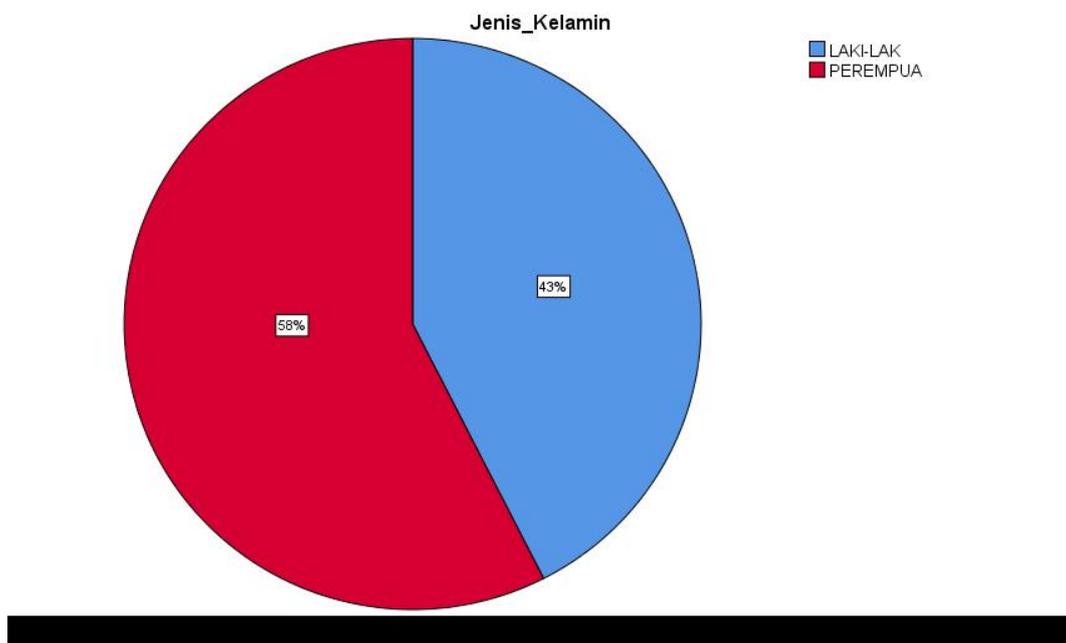
Sumber : Diolah Sendiri

Dari tabel 5.1 deskripsi kuesioner responden dapat dilihat dari jumlah kuesioner yang dibagikan dan kembali berjumlah sama yaitu 40, maka dalam penelitian ini kuesioner yang dapat diolah sebanyak 40 kuesioner.

5.1.2. Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna SINDI. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna SINDI Dinas Kominfo. Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Gambar distribusi karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada gambar 5.1 :

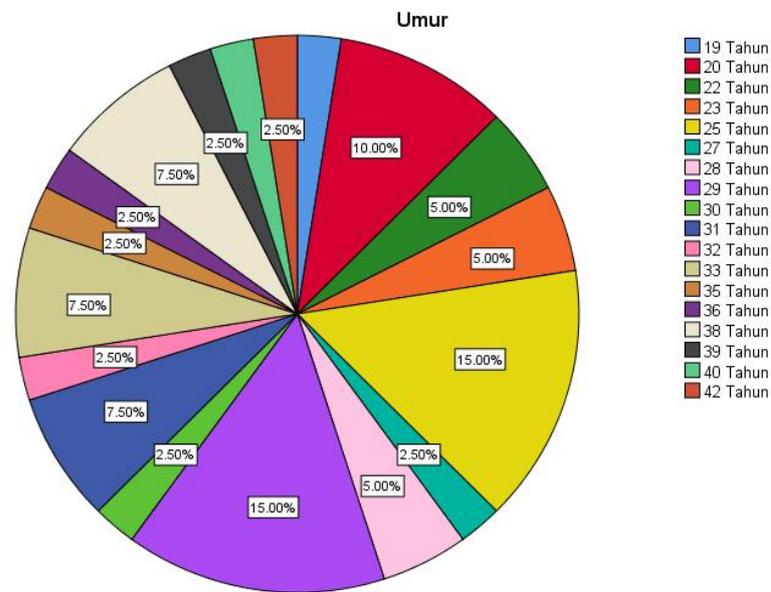


Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 43% berjenis kelamin laki-laki dan 58% a berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa

sebagian besar responden pengguna SINDI berjenis kelamin perempuan.



Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

5.1.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah peneliti kumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap item pernyataan kuesioner yang peneliti berikan.

Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.2 :

Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban							
		SS		S		TS		STS	
		4	%	3	%	2	%	1	%
Visibility of System Status									
Persepsi									
1	Menurut anda seberapa jelas aplikasi sindi dalam memberikan informasi saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI, untuk menjalankan proses keluar masuk surat menyurat?	8	20.0	22	55.0	10	25.0	0	0
2	Menurut anda seberapa baikkah aplikasi sindi memberikan informasi yang jelas pada pengguna mengenai menu yang dipakai oleh pengguna SINDI?	11	27.5	23	57.5	6	15.0	0	0
Harapan									
1	Menurut anda seberapa pentingkah aplikasi sindi dalam memberikan informasi yang jelas saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI??	7	17.5	20	50.0	13	32.5	0	0

2	Menurut anda seberapa pentingkah sistem memberikan informasi yang jelas pada pengguna mengenai menu yang dipakai oleh pengguna SINDI?	7	17.5	24	60.0	9	22.5	0	0
Total		20,63%		55,63%		23,75%		0%	
<i>Match Between System and The Real World</i>									
Persepsi									
1	Menurut anda seberapa jelaskah sistem menu aplikasi SINDI dengan bahasa sehari-hari yang mudah untuk dipahami?	13	32.5	22	55.0	5	12.5	0	0
2	Menurut anda seberapa jelaskah <i>navigasi bar</i> dalam aplikasi SINDI?	9	22.5	22	55.0	9	22.5	0	0
Harapan									
1	Menurut anda seberapa pentingkah isi menu dalam aplikasi SINDI yang mudah untuk dipahami?	11	27.5	23	57.5	6	15.0	0	0
2	Menurut anda seberapa pentingkah <i>navigasi bar</i> saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI?	4	10.0	23	57.5	13	32.5	0	0
Total		23,13%		56,25%		20,63%		0%	

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban							
		SS		S		TS		STS	
		4	%	3	%	2	%	1	%
<i>User Control and Freedom</i>									
Persepsi									
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI saat <i>emergency exit</i> pada fitur masuk di submenu ketika jalankan kegiatan, yaitu saat pengguna salah menginputkan <i>id</i> dan <i>password</i> kemudian pengguna dapat kembali lagi ke halaman awal?	7	17.5	24	60.0	9	22.5	0	0
Harapan									
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI saat pengguna berhasil masuk kehalaman tanpa harus menginput <i>id</i> dan <i>password</i> lagi?	3	7.5	26	65.0	11	27.5	0	0
Total		12,5%		62,5%		25,0%		0%	
<i>Consistency and Standard</i>									
Persepsi									
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>header</i> yang	10	25.0	24	60.0	6	15.0	0	0

	dimiliki?								
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan isi serta standar disetiap halaman yang dimiliki?	8	20.0	23	57.5	9	22.5	0	0
3	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>footer</i> serta standar disetiap halaman yang dimiliki?	8	20.0	23	57.5	9	22.5	0	0
Harapan									
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>header</i> ?	10	25.0	25	62.5	5	12.5	0	0
2	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan isi?	5	12.5	23	57.5	12	30.0	0	0
3	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>footer</i> ?	6	15.0	23	57.5	11	27.5	0	0
Total		19,6%		58,8%		21,7%		0%	
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban							
		SS		S		TS		STS	

		4	%	3	%	2	%	1	%
<i>Error Prevention</i>									
Persepsi									
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI untuk notifikasi saat pengguna melakukan keluar masuk surat-surat dokumen?	10	25.0	25	62.5	5	12.5	0	0
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI untuk notifikasi ketika kesalahan login, dimana login didua atau lebih komputer sangat tidak dimungkinkan?	9	22.5	22	55.0	9	22.5	0	0
Harapan									
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI untuk notifikasi saat pengguna melakukan keluar masuk surat-surat dokumen?	14	35.0	21	52.5	5	12.5	0	0
2	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI untuk notifikasi ketika kesalahan login, dimana login didua atau lebih komputer sangat tidak dimungkinkan?	7	17.5	26	65.0	7	17.5	0	0
Total		25,0%		58,8%		16,3%		0%	
<i>Recognition Rather Than Recall</i>									
Persepsi									

1	Seberapa baikkah saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, apakah pengguna mampu mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya?	6	15.0	24	60.0	10	25.0	0	0
Harapan									
1	Seberapa pentingkah saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, ketika memulai login dan mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya?	8	20.0	22	55.0	10	25.0	0	0
Total		17,5%		57,5%		25,5%		0%	
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban							
		SS		S		TS		STS	
		4	%	3	%	2	%	1	%
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>									
Persepsi									
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	14	35.0	21	52.5	5	12.5	0	0

2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	8	20.0	26	65.0	6	15.0	0	0
Harapan									
1	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI pada tampilan, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	4	10.0	22	55.0	14	35.0	0	0
2	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	10	25.0	22	55.0	8	20.0	0	0
Total		22,5%		56,9%		20,6%		0%	
<i>Aesthetic and Minimalis Design</i>									
Persepsi									
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan desain yaitu desain yang sederhana?	9	22.5	22	55.0	9	22.5	0	0
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan desain yaitu desain yang bagus?	7	17.5	23	57.5	10	25.0	0	0

Total		20,0%		56,25%		23,75%		0%	
<i>Help User Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>									
Persepsi									
1	Seberapa baikkah <i>user</i> untuk mengenali dan memahami informasi yang diberikan?	10	25.0	23	57.5	7	17.5	0	0
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban							
		SS		S		TS		STS	
		4	%	3	%	2	%	1	%
2	Seberapa baikkah <i>user</i> untuk mengenali kesalahan yang terjadi, berdasarkan informasi yang diberikan?	9	22.5	21	52.5	10	25.0	0	0
Harapan									
1	Seberapa pentingkah <i>user</i> untuk dapat kembali ke kondisi yang benar dari kesalahan yang terjadi?	10	25.0	22	55.0	8	20.0	0	0
Total		24,2%		55,0%		20,8%		0%	

<i>Help and Documentation</i>									
Persepsi									
1	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam penggunaan <i>manual book</i> yang memberikan informasi jalannya sistem pada <i>user</i> ?	13	32.5	22	55.0	5	12.5	0	0
2	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam memberikan informasi, apakah jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem?	9	22.5	20	50.0	11	27.5	0	0
Harapan									
1	Seberapa penting aplikasi SINDI dalam penggunaan <i>manual book</i> untuk memberikan informasi jalannya sistem pada <i>user</i> ?	5	12.5	23	57.5	12	30.0	0	0
2	Seberapa penting aplikasi SINDI dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem?	15	37.5	24	60.0	1	2.5	0	0
Total		26,3%		55,6%		18,1%		0%	

Berdasarkan tabel 5.2 distribusi jawaban responden diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *visibility of system status* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “kepentingan aplikasi sindi dalam memberikan informasi” dengan jumlah 24 orang (60,0 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *visibility of system status* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “aplikasi sindi memberikan informasi user untuk menjalankan proses keluar masuk surat” dengan jumlah 11 orang (27,5 %).
2. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *match between system and the real world* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “menu aplikasi sindi dengan bahasa sehari-hari yang mudah untuk dipahami” dengan jumlah 13 (32,5 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *match between system and the real world* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “isi menu dalam aplikasi sindi yang mudah untuk dipahami” dengan jumlah 11 orang (27,5 %).

3. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *user control and freedom* pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “*emergency exit* pada fitur disubmenu” dengan jumlah 24 orang (60,0 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *user control and freedom* pada pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “pengguna berhasil masuk kehalaman tanpa harus menginput *id* dan *password*” dengan jumlah 3 orang (7,5 %).
4. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *consistency and standard* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “aplikasi sindi dalam tampilan *header* yang dimiliki” dengan jumlah 24 orang (60,0 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *consistency and standard* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “kepentingan aplikasi sindi dalam tampilan *header*” dengan jumlah 10 orang (25,0 %).
5. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *error prevention* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “aplikasi sindi dalam tampilan *header* yang dimiliki” dengan jumlah 25 orang (62,5 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *error prevention* untuk perolehan terbanyak pada

pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “notifikasi saat pengguna melakukan keluar masuk surat-surat dokumen” dengan jumlah 14 orang (35,0 %).

6. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *recognition rather than recall* pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, apakah pengguna mampu mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya” dengan jumlah 24 orang (60,0 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *recognition rather than recall* pada pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, ketika memulai login dan mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya” dengan jumlah 8 orang (20,0 %).
7. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *Flexibility and Efficiency of Use* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat” dengan jumlah 26 orang (65,0 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *Flexibility and Efficiency of Use* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan, sehingga memungkinkan pengguna

untuk melakukan kegiatan lebih cepat” dengan jumlah 10 orang (25,0 %).

8. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *Aesthetic and Minimalis Design* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “baikkah aplikasi SINDI pada tampilan desain yaitu desain yang bagus” dengan jumlah 23 orang (57,5 %).
9. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *Help User Recognize, Diagnore, and Recover From Errors* pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “user untuk mengenali dan memahami informasi yang diberikan” dengan jumlah 23 orang (57,5 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *Help User Recognize, Diagnore, and Recover From* pada pernyataan sangat setuju terdapat diindikator pernyataan “pentingkah user untuk dapat kembali ke kondisi yang benar dari kesalahan yang terjadi” dengan jumlah 10 orang (25,0 %).
10. Distribusi jawaban responden berdasarkan persepsi diketahui bahwa dalam variabel *Help and Documentation* pada pernyataan setuju terdapat diindikator pernyataan “aplikasi SINDI dalam penggunaan *manual book* yang memberikan informasi jalannya sistem pada user” dengan jumlah 22 orang (55,5 %), sedangkan distribusi jawaban responden berdasarkan harapan diketahui bahwa dalam variabel *Help and Documentation* pada

pernyataan sangat setuju terdapat di indikator pernyataan “aplikasi SINDI dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem” dengan jumlah 15 orang (37,5 %).

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner tersebut bersifat positif. Untuk setiap pilihan jawaban mendapat nilai dengan penentuan empat skala *Likert* dalam kuesioner yang digunakan.

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Setelah itu mencari interpretasi nilai berdasarkan item pertanyaan kuesioner dengan langkah-langkah sebagai berikut (Riduan dan Akdon 2010:18) :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$). $\sum SK$ = Skor tertinggi tiap item pertanyaan jumlah responden.
- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data setiap pertanyaan ($\sum SH$)
- c. Melakukan perhitungan persentase setiap pertanyaan (P).

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

Contoh perhitungan untuk menentukan persentase dari interpretasi hasil sebagai berikut:

Dari data 40 responden, misalnya:

Yang menjawab sangat setuju (4 poin) = 8 orang

Yang menjawab setuju (3 poin) = 22 orang

Yang menjawab tidak setuju (2 poin) = 10 orang

Cara menghitung skor dalam penelitian:

Jumlah Skor untuk pilihan

sangat setuju (4 poin) = $8 \times 4 = 32$

Jumlah Skor untuk pilihan setuju (3 poin) = $22 \times 3 = 66$

Jumlah Skor untuk pilihan tidak setuju (2 poin) = $10 \times 2 = 20$ +

Jumlah = 118

Skor Tertinggi = $4 \times 40 = 160$ (SS)

= $3 \times 40 = 120$ (S)

= $2 \times 40 = 80$ (TS)

Skor terendah = $1 \times 40 = 40$ (STS)

Total skor keseluruhan = 400

Presentase interpretasi hasil = $(118 : 160) * 100\% = 73,75\%$

Menentukan skala interpretasi dari setiap pertanyaan, skala

interpretasi dapat dilihat pada table 5.3 dibawah ini :

Tabel 5.3 Skala Interpretasi Presentase Pengukuran

Presentase	Kriteria Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan dalam Islami (2018)

Tabel 5.4 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner Persepsi

Variabel	Indikator	Nilai (%) Persepsi	Interpretasi
<i>Visibility of System Status</i>	Menurut anda seberapa jelas aplikasi sindi dalam memberikan informasi saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI, untuk menjalankan proses keluar masuk surat menyurat?	73,75	Kuat
	Menurut anda seberapa baikkah aplikasi sindi memberikan informasi yang jelas pada pengguna mengenai menu yang dipakai oleh pengguna SINDI?	78,12	Kuat
<i>Match Between System and The Real World</i>	Menurut anda seberapa jelaskah sistem menu aplikasi SINDI dengan bahasa sehari-hari yang mudah untuk dipahami?	80,00	Kuat
	Menurut anda seberapa jelaskah <i>navigasi bar</i> dalam aplikasi SINDI?	75,00	Kuat
<i>User Control and Freedom</i>	Seberapa baikkah aplikasi SINDI saat <i>emergency exit</i> pada fitur masuk di submenu ketika jalankan kegiatan, yaitu saat pengguna salah menginputkan <i>id</i> dan <i>password</i> kemudian pengguna dapat kembali lagi ke halaman awal?	73,75	Kuat
Variabel	Indikator	Nilai (%) Persepsi	Interpretasi
<i>Consistency and Standard</i>	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>header</i> yang dimiliki?	77,5	Kuat
	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan isi serta standar disetiap halaman yang dimiliki?	74,37	Kuat

	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>footer</i> serta standar disetiap halaman yang dimiliki?	74,37	Kuat
Error Prevention	Seberapa baikkah aplikasi SINDI untuk notifikasi saat pengguna melakukan keluar masuk surat-surat dokumen?	78,12	Kuat
	Seberapa baikkah aplikasi SINDI untuk notifikasi ketika kesalahan login, dimana login didua atau lebih komputer sangat tidak dimungkinkan?	75,00	Kuat
Recognition Rather Than Recall	Seberapa baikkah saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, apakah pengguna mampu mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya?	72,5	Kuat
Flexibility and Efficiency of Use	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	80,62	Sangat Kuat
	Seberapa baikkah aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	76,25	Kuat
Aesthetic and Minimalis Design	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan desain yaitu desain yang sederhana?	75,00	Kuat
	Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan desain yaitu desain yang bagus?	73,12	Kuat
Help User	Seberapa baikkah <i>user</i> untuk	76,87	Kuat

<i>Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>	mengenal dan memahami informasi yang diberikan?		
	Seberapa baikkah <i>user</i> untuk mengenali kesalahan yang terjadi, berdasarkan informasi yang diberikan?	74,37	Kuat
<i>Help and Documentation</i>	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam penggunaan <i>manual book</i> yang memberikan informasi jalannya sistem pada <i>user</i> ?	80,00	Kuat
	Seberapa baikkah aplikasi SINDI dalam memberikan informasi, apakah jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem?	73,75	Kuat

Tabel 5.5 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner Harapan

Variabel	Indikator	Nilai (%) Harapan	Interpretasi
<i>Visibility of System Status</i>	Menurut anda seberapa pentingkah aplikasi sindi dalam memberikan informasi yang jelas saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI??	71,25	Kuat
	Menurut anda seberapa pentingkah sistem memberikan informasi yang jelas pada pengguna mengenai menu yang dipakai oleh pengguna SINDI?	73,75	Kuat
<i>Match Between System and The Real World</i>	Menurut anda seberapa pentingkah isi menu dalam aplikasi SINDI yang mudah untuk dipahami?	78,12	Kuat
	Menurut anda seberapa	69,37	Kuat

	pentingkah <i>navigasi bar</i> saat <i>user</i> menggunakan aplikasi SINDI?		
<i>User Control and Freedom</i>	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI saat pengguna berhasil masuk kehalaman tanpa harus menginput <i>id</i> dan <i>password</i> lagi?	70,00	Kuat
<i>Consistency and Standard</i>	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>header</i> ?	78,12	Kuat
	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan isi?	70,62	Kuat
	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI dalam tampilan <i>footer</i> ?	71,87	Kuat
Variabel	Indikator	Nilai (%) Harapan	Interpretasi
<i>Error Prevention</i>	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI untuk notifikasi saat pengguna melakukan keluar masuk surat-surat dokumen?	80,62	Sangat Kuat
	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI untuk notifikasi ketika kesalahan login, dimana login didua atau lebih komputer sangat tidak dimungkinkan?	75,00	Kuat
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Seberapa pentingkah saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, ketika memulai login dan mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya?	73,75	Kuat

<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI pada tampilan, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	68,75	Kuat
	Seberapa pentingkah aplikasi SINDI mengenai fitur tampilan, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat?	76,25	Kuat
<i>Help User Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>	Seberapa pentingkah <i>user</i> untuk dapat kembali ke kondisi yang benar dari kesalahan yang terjadi?	76,25	Kuat
Variabel	Indikator	Nilai (%) Harapan	Interpretasi
<i>Help and Documentation</i>	Seberapa penting aplikasi SINDI dalam penggunaan <i>manual book</i> untuk memberikan informasi jalannya sistem pada <i>user</i> ?	70,62	Kuat
	Seberapa penting aplikasi SINDI dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem?	83,75	Sangat Kuat

Sumber : Diolah Sendiri

Hasil interpretasi dari 35 atribut pengguna SINDI didapat dari hasil penilaian jumlah skor total hasil pengumpulan data setiap pertanyaan ($\sum SH$) dibagi dengan hasil skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$) dan hasilnya dikalikan 100%. Dari tabel 5.4, dapat diketahui pada persepsi atribut pengguna SINDI yang terendah sebesar 72,5 % dengan indikator *Recognition Rather Than Recall* yang terdapat pada pertanyaan “Seberapa baikkah saat pengguna pertama kali menggunakan aplikasi SINDI, apakah pengguna mampu mengenali fungsi dari menu serta fitur-fiturnya”. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dirasa masih belum memuaskan pengguna SINDI karena fungsi yang ada belum dapat menampilkan berbagai fitur yang diharapkan. Sedangkan untuk atribut pengguna SINDI yang mendapat nilai tingkat persepsi tertinggi sebesar 80,62% dengan indikator *Flexibility and Efficiency of Use* yang terdapat pada pertanyaan “Seberapa baikkah aplikasi SINDI pada tampilan apakah jelas, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi SINDI selalu memperhatikan tampilan untuk menunjang performa setiap pengguna aplikasi SINDI dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

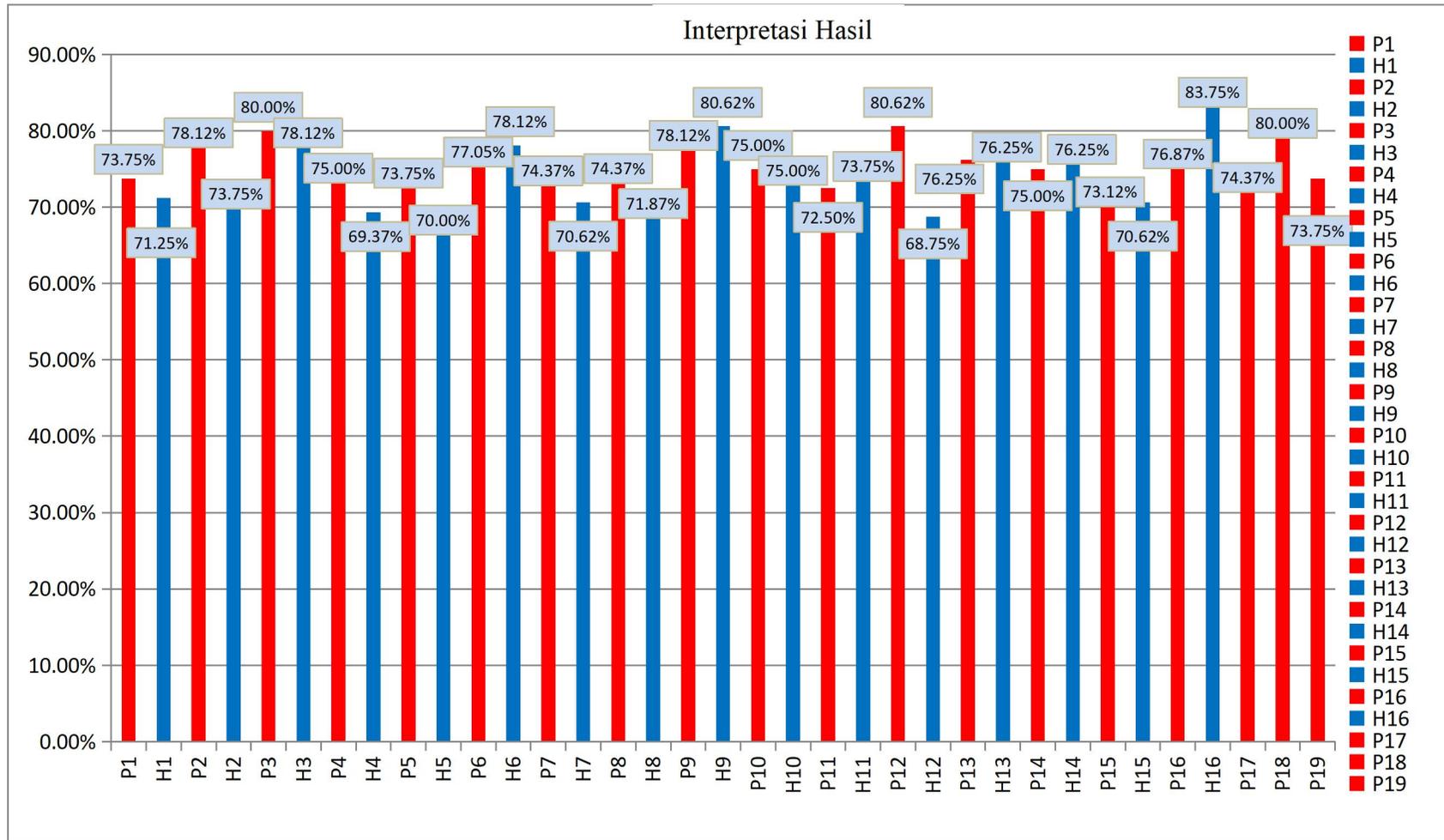
Dari tabel 5.5, dapat diketahui pada harapan atribut pengguna SINDI yang terendah sebesar 68,75 % dengan indikator *Flexibility and Efficiency of Use* yang terdapat pada pertanyaan “Seberapa pentingkah aplikasi SINDI pada tampilan, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan kegiatan lebih cepat”. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dirasa masih belum memuaskan pengguna SINDI karena tampilan yang ada yang ada belum dapat menampilkan berbagai fitur yang diharapkan. Sedangkan untuk atribut pengguna SINDI yang mendapat nilai tingkat harapan tertinggi sebesar 83,75% dengan indikator *Help and Documentation* yang terdapat pada pertanyaan “Seberapa penting aplikasi SINDI dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna

aplikasi SINDI berharap dapat memberikan informasi yang jelas dalam penggunaan system.

Hal ini didukung dengan pendapat dari Indri winangsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014), jika presentase 80-100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

Dan alasan dalam rangkaian penelitian melakukan hasil interpretasi ada hubungannya dalam metode analisis *Importance Performance Analysis*(IPA), karena sebagai penentu dari perhitungan yang dihasilkan.

Nilai interpretasi pada tabel 5.4 dan table 5.5 dapat dilihat juga dalam bentuk grafik seperti gambar 5.6 :



Gambar 5.3 Grafik Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

5.2. Pembahasan

5.2.1. Uji Validitas dan Realibilitas

5.2.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Perhitungan menggunakan bantuan *Software* SPSS 26 dan hasilnya dibandingkan dengan r tabel dengan $\alpha = 0,01$, $n = 40$ dan *degree of freedom* (df) = $n-2 = 38$. Jadi dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 1 % (0.01), maka diisi pada rumus tersebut $1 - 0.01 = 0.99$. Untuk mencari r tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari t tabel dengan rumus $IDF.T(0.99,df)$ sehingga didapat t tabel = 2,43, setelah itu dapat ditemukan hasil untuk r tabel menggunakan rumus $T_tabel/SQRT(df+T_tabel**2)$ sehingga didapat r tabel = 0,37

Gambar 5.4 Hasil T-Tabel dan R-Tabel

 df	 t_0.01	 r_0.01
38	2.43	.37

Jika r hitung $>$ r table dan nilai positif maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
			Persepsi		
<i>Visibility of System Status</i>	Pernyataan 1	0,37	.618	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 2	0,37	.806	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Match Between System and The Real World</i>	Pernyataan 3	0,37	.723	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 4	0,37	.734	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>User Control and Freedom</i>	Pernyataan 5	0,37	.571	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Consistency and Standard</i>	Pernyataan 6	0,37	.786	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 7	0,37	.720	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 8	0,37	.491	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Error Prevention</i>	Pernyataan 9	0,37	.677	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 10	0,37	.497	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Pernyataan 11	0,37	.520	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Flexibility and Efficiency of</i>	Pernyataan 12	0,37	.680	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

<i>Use</i>	Pernyataan 13	0,37	.740	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Aesthetic and Minimalis Design</i>	Pernyataan 14	0,37	.734	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 15	0,37	.545	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Help User Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>	Pernyataan 16	0,37	.786	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 17	0,37	.719	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Help and Documentation</i>	Pernyataan 18	0,37	.723	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 19	0,37	.573	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Variabel	Item Pernyataan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
			Harapan		
<i>Visibility of System Status</i>	Pernyataan 1	0,37	.700	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 2	0,37	.887	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Match Between System and The Real World</i>	Pernyataan 3	0,37	.701	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 4	0,37	.513	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>User Control and Freedom</i>	Pernyataan 5	0,37	.679	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Consistency and Standard</i>	Pernyataan 6	0,37	.826	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 7	0,37	.676	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 8	0,37	.769	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Error Prevention</i>	Pernyataan 9	0,37	.780	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 10	0,37	.863	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Pernyataan 11	0,37	.466	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Variabel	Item	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan

	Pernyataan		Harapan		
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	Pernyataan 12	0,37	.510	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 13	0,37	.836	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Help User Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>	Pernyataan 14	0,37	.642	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Help and Documentation</i>	Pernyataan 15	0,37	.676	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Pernyataan 16	0,37	.454	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Diolah Sendiri

Dari tabel 5.5 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang terdiri dari 35 pernyataan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

5.2.1.2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26 dengan uji keterandalan teknik *Alpha Cronbach*. Penulis melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach Alpha* dari masing-masing item pernyataan dalam suatu variabel. Suatu instrumen (pernyataan) dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ dengan tingkat realibilitas sebagai berikut :

Tabel 5.6 Nilai Koefisien *Reliability*

No	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	0,00 – 0,20	Kurang <i>Reliabel</i>
2	0,21 – 0,40	Agak <i>Reliabel</i>
3	0,41 – 0,60	Cukup <i>Reliabel</i>
4	0,61 – 0,80	<i>Reliabel</i>
5	0,81 – 1,00	Sangat <i>Reliabel</i>

Sumber: Djaeng & Burhanudin (2016)

Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas yang telah dilakukan, dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini :

Tabel 5.7 Hasil Uji Realibilitas Presepsi

Realibility Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.943	.944	19

Sumber : Diolah Sendiri

Dari tabel 5.7 dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas setiap variabel berdasarkan tingkat persepsi memiliki nilai diantara 0,61–0,80, maka item pernyataan tersebut dinyatakan reliabel karena nilai *croanbach's alpha* diatas 0,60.

Tabel 5.8 Hasil Uji Realibilitas Harapan

Realibility Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardize d Items	N of Items
.941	.941	16

Sumber : Diolah Sendiri

Dari tabel 5.8 dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas setiap variabel berdasarkan tingkat harapan memiliki nilai diantara 0,61–0,80, maka item pernyataan tersebut dinyatakan reliabel karena nilai *croanbach's alpha* diatas 0,60.

5.2.2. Uji *Importance Performance Analysis* (IPA)

5.2.2.1. Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) untuk mengetahui nilai kepuasan *end user* terhadap suatu aplikasi, dimana X merupakan tingkat kinerja (*performance*), sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan (*importance*). Kriteria penilaian tingkat kesesuaian (Santoso dan Anwar, 2015 dalam Pamungkas & Dkk, 2019):

Contoh perhitungan untuk mencari nilai kesesuaian dan rata-rata item pernyataan antara tingkat persepsi (Xi) dan tingkat harapan (Yi) :

- a) Menghitung nilai kesesuaian.

Keterangan :

Tki= Tingkat Kesesuaian Responden

Xi= Skor penilaian persepsi

Yi = Skor penilaian harapan

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\%$$

Berikut contoh perhitungan untuk item pernyataan pertama :

1. Persepsi item pernyataan pertama

SS	S	TS	STS	Jumlah
8	22	10	0	40

$$X_i = (8 \times 4) + (22 \times 3) + (10 \times 2) = 118$$

Harapan item pernyataan pertama

SS	S	TS	STS	Jumlah
7	20	13	0	40

$$Y_i = (7 \times 4) + (20 \times 3) + (13 \times 2) = 114$$

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\%$$

$$Tki = \frac{118}{114} \times 100\% = 103,51\%$$

- b) Menghitung nilai kesesuaian total (Tk_i Total) antara tingkat persepsi (X_i) dan tingkat harapan (Y_i).

Dari data 19 pernyataan pada persepsi dan 16 pernyataan pada harapan, misalnya :

$\sum X_i = 2308$ (total seluruh jawaban kuesioner pernyataan persepsi)

$\sum Y_i = 1901$ (total seluruh jawaban kuesioner pernyataan harapan)

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{2308}{1901} \times 100\% = 121,41\%$$

Dalam hal ini hasil nilai kesesuaian total antara tingkat persepsi (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) adalah sebesar 121,41 % yang menyatakan > 100% dengan berarti tingkat kepuasan pengguna aplikasi sindi dinas kominfo kota Palembang mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan pengguna merasa puas.

- c) Menghitung nilai rata-rata tingkat persepsi (X) dan tingkat harapan (Y).

Setelah dilakukan perhitungan nilai kesesuaian (TKi), maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan rata-rata tiap item pernyataan antara tingkat persepsi (X) dan tingkat harapan (Y) seluruh pengguna.

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat persepsi

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

$\sum X_i$ = Jumlah skor tingkat persepsi

$\sum Y_i$ = Jumlah skor tingkat harapan

n = Jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Berikut contoh perhitungan untuk item pernyataan pertama :

$$\bar{X} = \frac{118}{40} = 2,95, \bar{Y} = \frac{114}{40} = 2,85$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k}, \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut

\bar{Y} = Rata-rata skor tingkat kepentingan produk seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna

k = Jumlah Item Soal Pernyataan

Berikut contoh perhitungan mencari rata-rata seluruh item pernyataan:

$$\bar{X} = \frac{57,70}{35} = 1,65, \bar{Y} = \frac{47,53}{35} = 1,36$$

Hasil perhitungan diatas merupakan titik potong yang menjadi batas dalam diagram kuadran antara tingkat persepsi (*performance*) yang berada pada sumbu X dengan nilai 1,65 dan tingkat harapan (*importance*) yang berada pada sumbu Y dengan nilai 1,36.

5.2.2.2. Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. (Santoso dan Anwar, 2015 dalam Pamungkas & Dkk, 2019).

Kesenjangan Gap adalah bagian yang belum di explore atau bagian yang sudah di explore tapi belum secara mendalam.

Nilai kesenjangan aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Palembang didapatkan dari selisih antara tingkat persepsi (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) terhadap masing-masing item pernyataan kuesioner dengan contoh perhitungan untuk item pernyataan pertama sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Q_i (\text{Gap}) &= X_i - Y_i \\ &= 2,95 - 2,85 \\ &= 0,1 \end{aligned}$$

Penjelasan nilai kesenjangan dimensi indikator kualitas diuraikan dalam masing-masing dimensi yang dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut :

Tabel 5.9 Nilai Kesenjangan (GAP)

Indikator	Persepsi (Xi)	Harapan (Yi)	GAP
1	2.95	2.85	0.1

2	3.125	2.95	0.175
3	3.2	3.125	0.075
4	3	2.775	0.225
5	2.95	2.8	0.15
6	3.1	3.125	-0.025
7	2.975	2.825	0.15
8	2.975	2.875	0.1
9	3.125	3.225	-0.1
10	3.00	3.00	0
11	2.9	2.95	-0.05
12	3.225	2.75	0.475
13	3.05	3.05	0
14	3.00	-	3.00
15	2.925	-	2.925
16	3.075	-	3.075
17	2.975	3.05	-0.075
18	3.2	2.825	0.375
19	2.95	3.35	-0.4
Rata-rata	3,04	2,97	0,54

Sumber : Diolah Sendiri

Secara keseluruhan rata-rata hasil akhir nilai kesenjangan terhadap aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang bernilai positif (> 0) 0,54 yakni sudah mencapai tingkat harapan pengguna.

Setelah melakukan perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) dan nilai rata-rata antara tingkat persepsi (X) dan tingkat harapan (Y), maka hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Hasil Perhitungan Nilai Kesesuaian dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan

Kode Variabel	Persepsi (Xi)		Harapan (Yi)		Tingkat Kesesuaian (%)	Keterangan
	Total Skor	Mean (Xi)	Total Skor	Mean (Yi)		
P1	118	2,95	114	1,85	103,51	Memuaskan
P2	125	3,13	118	2,95	105,93	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 3,04$		$\bar{Y} = 2,95$		104,72	Memuaskan
P3	128	3,20	125	3,12	102,40	Memuaskan
P4	120	3,00	111	2,77	108,11	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 3,10$		$\bar{Y} = 2,95$		105,26	Memuaskan
P5	118	2,95	112	2,8	105,36	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 2,95$		$\bar{Y} = 2,8$		105,36	Memuaskan
P6	124	3,10	125	3,12	99,20	Memuaskan
P7	119	2,98	113	2,82	105,31	Memuaskan
P8	119	2,98	115	2,87	103,48	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 3,02$		$\bar{Y} = 2,94$		102,66	Memuaskan
P9	125	3,13	129	3,22	96,90	Memuaskan
P10	120	3,00	120	3,00	100,00	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 3,07$		$\bar{Y} = 3,11$		98,45	Memuaskan
P11	116	2,90	118	2,95	98,31	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 2,90$		$\bar{Y} = 2,95$		98,31	Memuaskan
P12	129	3,23	110	2,75	117,27	Memuaskan
P13	122	3,05	122	3,05	100,00	Memuaskan

Kode Variabel	Persepsi (Xi)		Harapan (Yi)		Tingkat Kesesuaian (%)	Keterangan
	Total Skor	Mean (Xi)	Total Skor	Mean (Yi)		
Rata-rata	$\bar{X} = 3,14$		$\bar{Y} = 2,90$		108,64	Memuaskan
P14	120	3,00			120,00	Memuaskan
P15	117	2,93			117,00	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 2,97$		$\bar{Y} =$		118,50	Memuaskan
P16	123	3,08	122	3,05	100,82	Memuaskan
P17	119	2,98			119,00	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 3,03$		$\bar{Y} = 3,05$		109,91	Memuaskan
P18	128	3,20	113	2,85	113,27	Memuaskan
P19	118	2,95	134	3,35	88,06	Memuaskan
Rata-rata	$\bar{X} = 3,08$		$\bar{Y} = 3,10$		100,67	Memuaskan
Rata-Rata Keseluruhan	$\bar{X} = 3,03$		$\bar{Y} = 2,97$		105,25	Memuaskan

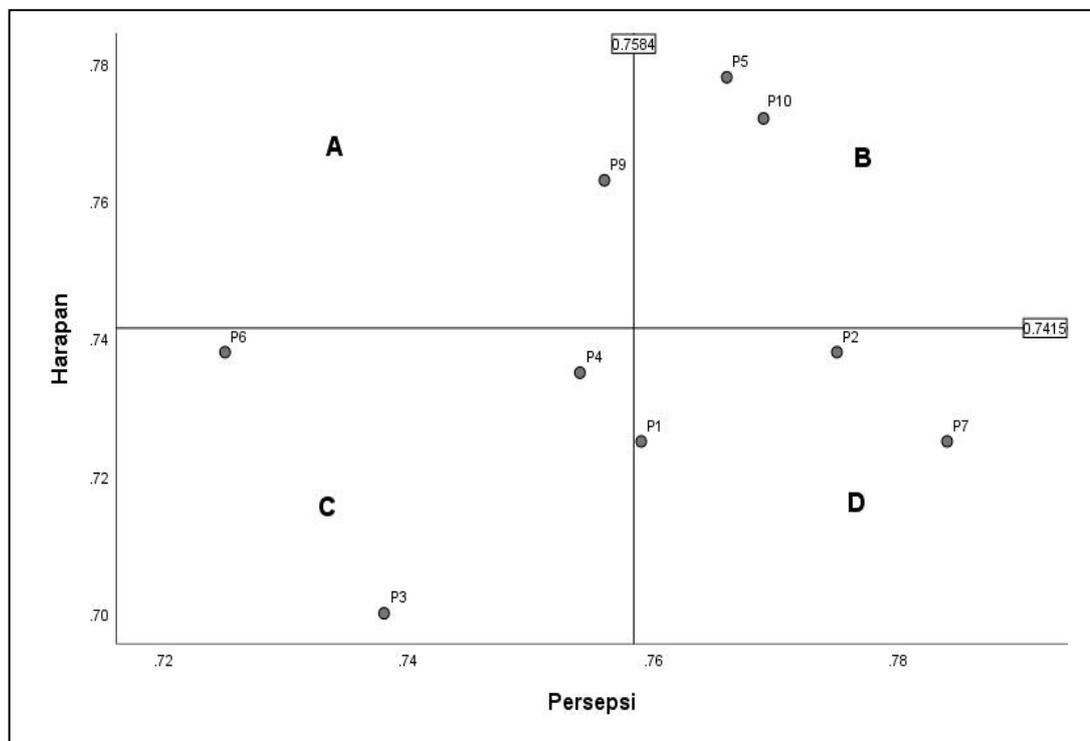
Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.10 dapat dijelaskan bahwa variabel *Aesthetic and Minimalis Design* adalah variabel yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi sebesar 118,50 %, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas (*Aesthetic and Minimalis Design*) aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang cukup berhasil pada aspek kualitas pengguna. Sedangkan variabel *Recognition Rather Than Recall* adalah variabel yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah sebesar 98,31 %, yang artinya dalam aspek kualitas informasi tidak perlu ditingkatkan oleh pihak pengelola

SINDI dalam meningkatkan kualitas SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang.

5.2.2.3. Diagram Kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*)

Hasil perhitungan rata-rata nilai persepsi (X) dan nilai harapan (Y) yang telah diketahui digunakan untuk menentukan posisi masing-masing item pernyataan dalam diagram kuadran:



Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.5 Diagram Kuadran Indikator

Dari gambar 5.5 diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kuadran A, indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu indikator P9 "*Recovery and System*" yang artinya P5 menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang karena belum sesuai harapan pengguna sehingga

- pengguna merasa tidak puas atau memiliki tingkat harapan tinggi namun tingkat persepsinya rendah.
2. Kuadran B, indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu indikator P5 "*Recognition Rather Than Recall*" dan P10 "*Help and Documentation*" yang artinya P5 dan P10 memiliki tingkat harapan dan tingkat persepsi sama-sama tinggi maka sudah sesuai dengan keinginan pengguna sehingga pengguna merasa puas dan harus dipertahankan bagi pihak pengelola SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang.
 3. Kuadran C, indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu indikator P3 "*User Control and Freedom*", P4 "*Consistency and Standard*" dan P6 "*Prevention Error System*" yang artinya P3, P4 dan P6 memiliki tingkat harapan rendah serta tingkat persepsi yang rendah pula sehingga atribut tersebut dianggap telah sesuai dikembangkan pihak pengelola SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang namun bukan menjadi prioritas utama perbaikan dan kurang penting pengaruhnya bagi pengguna.
 4. Kuadran D, indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu indikator P1 "*Visibility of System Status*", P2 "*Match Between System and the Real World*" , dan P7 "*Flexibility and Efficiency of Use*" yang artinya P1, P2, dan P7 memiliki tingkat harapan rendah namun tingkat persepsinya tinggi sehingga atribut-atribut tersebut kurang

penting pengaruhnya bagi pengguna karena pelaksanaannya terhadap aplikasi SINDI yang berlebihan.

5.2.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA, peneliti merekomendasikan beberapa atribut pada aplikasi SINDI yang membutuhkan perbaikan yaitu pada kuadran A dan C karena masing-masing atribut dalam kuadran tersebut memiliki tingkat persepsi (*performance*) sama-sama rendah terutama pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan SINDI, sebagai berikut :

- a. Tampilan pesan harus ditampilkan secara teratur dan tidak menempatkan banyak pesan pada satu halaman sehingga konten lainnya menjadi kosong (*blank*).
- b. *Link* yang tidak bekerja dengan baik (*error*) pada SINDI agar segera diperbaiki dan file dikompres menjadi size kecil agar mudah di *download*.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. kualitas aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang cukup bagus pada sebuah fitur untuk mencegah dan meminimalisir kesalahan dari *user*, sedangkan dimensi kualitas sistem yang disajikan belum memenuhi harapan pengguna terhadap aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang.
2. Hasil dari diagram kuadran IPA, disimpulkan bahwa atribut-atribut yang harus dilakukan perbaikkan kualitas adalah atribut yang terletak pada kuadran A dan C karena memiliki tingkat persepsinya rendah. Terutama pada kuadran A yang memiliki tingkat harapan (*importance*) paling tinggi. Atribut-atribut tersebut diharapkan menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang menjadi lebih baik.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, penulis merangkum kritik dan saran yang didapatkan dari jawaban responden atas kuesioner yang telah disebarakan sebagai berikut :

1. Tampilan pesan harus ditampilkan secara teratur dan tidak menempatkan banyak pesan pada satu halaman sehingga konten lainnya menjadi kosong (*blank*).
2. *Link* yang tidak bekerja dengan baik (*error*) pada SINDI agar segera diperbaiki dan file dikompres menjadi size kecil agar mudah di *download*.
3. Menyesuaikan perpaduan warna dan *background* agar tampilan lebih menarik.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam perbaikan aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang dan memaksimalkan keseluruhan menu-menu yang ada sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, serta dapat menjadi acuan dalam memperbaiki setiap konten pada aplikasi SINDI pada Dinas Kominfo Kota Palembang dan menjadi standar untuk menentukan kualitas pada SINDI.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, & Dkk. (2018). Analisis Kualitas Website Sumatera Ekspres Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 1–12.
- Arafah, M., & Maslihatin, T. (2018). Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) Di Kota Makassar Dengan Menggunakan Webqual Modifikasi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 8(P-ISSN : 2088-6705 E-ISSN : 2621-5608), 119–128.
- Komalasari, D., & Ulfa, M. (2020). Pengujian Usability Heuristic Terhadap Perangkat Lunak Pembelajaran Matematika. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 19(2), 257-265.
- Baiti, A. Al, & Dkk. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(9, e-ISSN: 2548-964X), 885–892.
- Barus, E. E., & Dkk. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews . com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4, e-ISSN: 2548-964X), 1483–1491.
- Dewi, R. N., & Hidayat, R. (2015). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan bingka nayadam batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1, ISSN: 2337-7887 (print version)), 32–40.
- Ellyusman, S., & Hutami, R. F. (2017). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Website Portal Akademik Universitas Xyz Bandung). *JURNAL KAJIAN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN*, 5(1, ISSN : 2355-9357), 1385–1404.
- Fadlan, M. (2016). Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan Iain Purwokerto. *Jurnal*

Kependidikan, IV(1), 40–62.

Hapsari, K., & Priyadi, Y. (2017). Perancangan Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4 . 0. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 01(No ISSN Online : 2502-2377 dan ISSN Print : 2088-3587), 66–72. <https://doi.org/10.21456/vol7iss1pp66-72>

Hartati, E. (2017). Implementasi Metode Webqual 4.0 Modifikasi Pada Website Student Portal STMIK Politeknik Palcomtech. *Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik*, 47–52.

Wahyuni, R. T., Herawatie, D., & Justitia, A. (2017, October). Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Seminar Nasional Matematika Dan Aplikasinya* (pp. 408-418).

Kulakat, A. A., Utami, E., & Wibowo, F. W. (2021). Literatur Review Metode Evaluasi Kualitas Usability Website. *Jurnal Ilmiah SINUS*, 19(1), 1-12.

Waralalo, M. H. *Analisis user interface (Ui) dan user experience (Ux) pada aisi Uin Jakarta menggunakan metode heuristic evaluation dan webuse dengan standar Iso 13407* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Santiari, N. P. L., & Rahayuda, I. G. S. (2018). Analisis Kualitas Website Alumni STIKOM BALI Menggunakan Metode webqual. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, 5(2).

Paulus, E., Suryani, M., Farabi, R., Yulita, I. N., & Pradana, A. (2016). Evaluasi Aplikasi Semi-Immersive Virtual Reality Pada Bidang Pendidikan Menurut Aspek Heuristik dan Pembelajaran. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 1(2).

Pamungkas, R. A., & Dkk. (2019). Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Webqual 4.0 Dan IPA. *Jurnal TEKNOKOMPAK*, 13(ISSN 1412-9663), 12–17. <https://doi.org/10.33365/jtk.v13i1.220>

Amalia, F., Sulisty, R. T., Santoso, N., & Brata, A. H. (2020). Analisis Kualitas E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa SMK. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 9(2), 217-227.

Muka Aplikasi, A. A., & Android, B. Laporan Akhir.

Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian* (Florent, ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suwartono, C., & Moningka, C. (2017). Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Skala Identitas Sosial. *HUMANITAS*, 14(2, ISSN 1693-7236), 176–188.

Waluyo, & Dkk. (2018). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pasien Pada Klinik Xyz Menggunakan Iso 9126. *Jurnal Pro Bisnis Vol.*, 11(2, ISSN : 1979 – 9258 e-ISSN : 2442-4536), 76–87.

Wibowo, S., & Dkk. (2018). Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2018*, (ISSN : 2302-3805), 19–24.

Septian, R. D., & Agushinta, D. (2020). Analisis Usability Pada Sistem Informasi Portal Satuan Pengawas Internal Perusahaan Asuransi Nasional Dengan Metode Evaluasi Heuristik. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 9(1), 51-62.