

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**



Diajukan Oleh:

ANGELINA PUTRI RAHMAH

021210086

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2024

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : ANGELINA PUTRI RAHMAH
NOMOR POKOK : 021210086
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI IDENTITAS
KEPENDUDUKAN *DIGITAL* (IKD) PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL

Tanggal : 11 Juni 2024

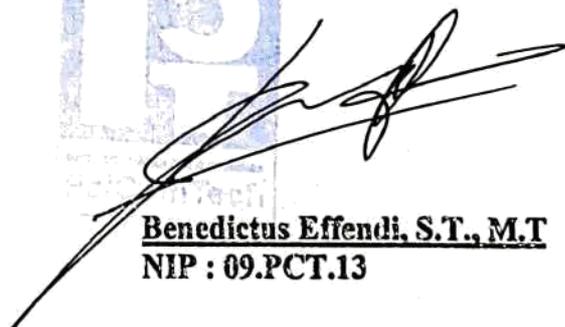
Pembimbing



Eka Hartati, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0226119002

Mengetahui,

Rektor



Benedictus Effendi, S.T., M.T
NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : ANGELINA PUTRI RAHMAH
NOMOR POKOK : 021210086
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI IDENTITAS
KEPENDUDUKAN *DIGITAL* (IKD) PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL

Tanggal : 11 Juni 2024

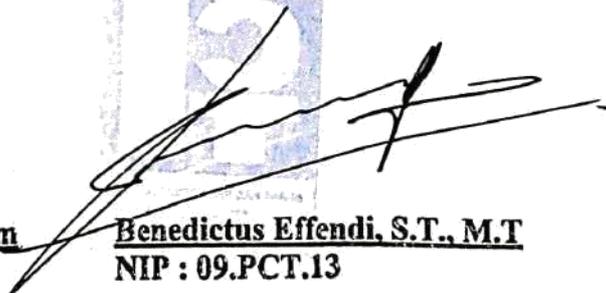
Penguji

Menyetujui,

Rektor



Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0204058604



Benedictus Effendi, S.T., M.T
NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

*“So, surely with hardship comes ease.
Surely with hardship comes more ease.”
(QS. 94: 5-6)*

Kupersembahkan Kepada :

Keluarga, terutama kedua orang tua yang senantiasa selalu mendo'akan.

Dosen pembimbing yang saya hormati, Ibu Eka Hartati, S.Kom., M. Kom yang tekah membimbing saya selama pengerjaan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini.

Teman-teman seangkatan yang sama-sama berjuang dan juga selalu memberikan masukan dalam pengerjaan laporan PKL ini.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya dengan kelancaran menyelesaikan penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang bertujuan untuk memenuhi syarat penyusunan Skripsi.

Sebagai rasa syukur dan hormat, melalui penelitian ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, serta memberikan segala saran, motivasi dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT.
2. Kepada Orang Tua yang penulis cintai, Papa Zaidil Fitri dan Mama Ernawati yang selalu memberikan dukungan, semangat dan senantiasa selalu mendoakan penulis.
3. Kepada Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech, Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T.
4. Kepada Wakil Rektor 1 Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech ibu Adelin, S.T., M.Kom.
5. Kepada Ketua Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom.

6. Kepada Dosen Pembimbing, Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom. yang selalu memberikan bimbingan, masukkan pengarahan hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di lingkungan Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech yang telah mendidik penulis selama proses perkuliahan.
8. Kepada Bapak Yandhi Saputra, S.Kom selaku pembimbing lapangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.
9. Bapak Husein, S.Kom. selaku *staff* IT di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang telah banyak membantu dalam laporan ini.
10. Kepada seluruh karyawan dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan yang sama-sama berjuang dan selalu memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.

Atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semua dukungan tersebut sangat membantu penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini, semoga Allah SWT selalu memberi balasan atas kebaikan mereka.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam laporan ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan adanya kritik atau saran yang dapat membangun laporan ini untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata saya ucapkan, semoga laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 11 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Ruang Lingkup.....	6
1.3.Tujuan dan Manfaat PKL	7
1.3.1 ... Tujuan PKL.....	7
1.3.2 ... Manfaat PKL.....	7
1.3.2.1.Manfaat Bagi Mahasiswa	8
1.3.2.2.Manfaat Bagi Tempat PKL	8
1.3.2.3.Manfaat Bagi Akademik.....	8
1.4.Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL.....	9
1.4.1 ... Tempat Pelaksanaan PKL	9
1.4.2 ... Waktu Pelaksanaan PKL	9
1.5.Teknik Pengumpulan Data	9
1.5.1 ... Observasi	10
1.5.2 ... Wawancara.....	10

1.5.3 ...Dokumentasi	11
1.5.4 ...Kuesioner	11
1.5.5 ...Studi Pustaka.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	13
2.1.1 ... Aplikasi	13
2.1.2 ...Kepuasan Pengguna.....	13
2.1.3 ...ISO 9241-11	14
2.1.4 ...Uji Validitas	15
2.1.5 ...Uji Reliabilitas	15
2.1.6 ...Skala Likert	16
2.1.7 ...Teknik Pengambilan Sampel	17
2.1.8 ...SPSS	18
2.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.	19
2.2.1 ... Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang	19
2.2.2 ... Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang	19
2.2.3 ... Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang	20
2.2.4 ... Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang	20
2.2.5 ... Uraian Tugas Wewenang	21
2.3. Uraian Kegiatan	28

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengamatan	29
3.1.1 ... Alur Penelitian	29
3.1.2 ... Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	30
3.2. Evaluasi dan Pembahasan	36
3.2.1 ... Evaluasi	36
3.2.1.1. Rancangan Kuesioner	36

3.2.1.2. Hasil Responden.....	38
3.2.1.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.2.1.3.1 ... Sampel	39
3.2.1.3.2 ... Deskripsi Responden	40
3.2.2... Pembahasan.....	41
3.2.2.1. Uji Validitas	41
3.2.2.1.1 ... Uji Validitas Responden	43
3.2.2.2. Uji Reliabilitas	44
3.2.2.3. Analisa Data Berdasarkan Hasil Kuesioner.....	46
3.2.2.4. Interpretasi Nilai Berdasarkan Item Pernyataan Kuesioner ..	53

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	57
4.2. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	lix
-----------------------------	------------

HALAMAN LAMPIRAN.....	lxiv
------------------------------	-------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna <i>Internet</i> di Indonesia	1
Gambar 1.2 Tampilan Awal Aplikasi IKD	3
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.....	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian	29
Gambar 3.2 Halaman Awal Aplikasi IKD	31
Gambar 3.3 Halaman Verifikasi Data Aplikasi IKD	31
Gambar 3.4 Halaman <i>pin</i> Aplikasi IKD	32
Gambar 3.5 Halaman <i>Dashboard</i> Aplikasi IKD	32
Gambar 3.6 Halaman Biodata <i>User</i> Aplikasi IKD.....	33
Gambar 3.7 Halaman <i>Barcode</i> KTP <i>Digital</i>	33
Gambar 3.8 Halaman Data Keluarga <i>User</i> Aplikasi IKD.....	34
Gambar 3.9 Halaman Dokumen Aplikasi IKD	34
Gambar 3.10 Halaman Daftar Pelayanan Aplikasi IKD	35
Gambar 3.11 Halaman Pemantauan Pelayanan Aplikasi IKD.....	35
Gambar 3.12 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 3.13 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 3.14 Hasil Perhitungan R Tabel.....	42
Gambar 3.15 Hasil Uji Reliabilitas	45
Gambar 3.16 Grafik Nilai Interpretasi.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil <i>Survey</i> Awal	4
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan PKL	9
Tabel 2.1 Skala Likert	17
Tabel 3.1 Daftar Pernyataan Kuesioner	37
Tabel 3.2 Jumlah Responden	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.4 Keterangan Uji Reliabilitas	44
Tabel 3.5 Hasil Rekapitulasi Reliabilitas	45
Tabel 3.6 Distribusi Variabel <i>Effectiveness</i>	47
Tabel 3.7 Distribusi Variabel <i>Efficiency</i>	49
Tabel 3.8 Distribusi Variabel <i>Satisfaction</i>	51
Tabel 3.9 Kriteria Interpretasi Skor	54
Tabel 3.10 Interpretasi Skor Item Pernyataan Kuesioner	55

DAFTAR LAMPIRAN

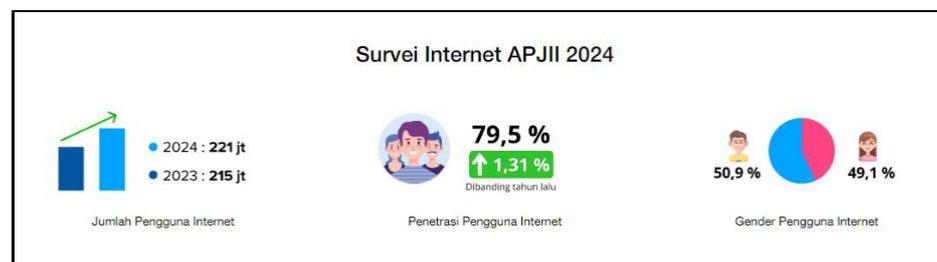
1. Lampiran 1. Surat Balasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang (*Photocopy*)
2. Lampiran 2. Persetujuan Topik dan Judul (*Photocopy*)
3. Lampiran 3. Surat Pernyataan (*Photocopy*)
4. Lampiran 4. *Form* Konsultasi (*Photocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Absensi PKL (*Photocopy*)
6. Lampiran 6. Kegiatan Harian PKL (*Photocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Nilai (*Photocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat dengan maraknya penggunaan *smartphone* sebagai alat untuk berkomunikasi dan transaksi. Internet sudah menjadi kebutuhan dasar kehidupan manusia pada saat ini (Utari, 2022) . Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024, jumlah pengguna internet telah mencapai 221 juta pengguna. Angka tersebut meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dimana jumlah pengguna internet pada tahun 2023 sebesar 215 juta pengguna. Peningkatan ini menyebabkan tingkat Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 79,5%, menunjukkan kenaikan sebesar 1,31% dari tahun sebelumnya (Asosiasi Pengguna Jasa Internet di Indonesia, 2024).



(Sumber: Asosiasi Pengguna Internet Indonesia)

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna *Internet* di Indonesia

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang

bertanggung jawab dalam memberikan layanan terkait pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian dan dokumen kependudukan lainnya kepada masyarakat.

Saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang memiliki aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* yang bertujuan untuk mempermudah penduduk dalam mengakses data kependudukan serta melakukan pengajuan pelayanan penduduk secara *online*. Melalui aplikasi ini penduduk dapat melakukan berbagai pengajuan pelayanan penduduk seperti cetak akta kelahiran, cetak akta kematian, pisah kartu keluarga dan dokumen kependudukan lainnya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang menerapkan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* sejak tahun 2023. Adapun aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) bisa diakses menggunakan *Play Store* dan *App Store*. Tampilan awal aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dapat dilihat pada gambar 1.2



Gambar 1.2 Tampilan awal aplikasi IKD

Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) merupakan data kependudukan berbasis *digital* yang diperkenalkan sebagai aplikasi perangkat seluler dalam bentuk foto atau kode QR. Pemerintah berharap melalui penerapan Identitas Kependudukan *Digital* (IKD). Aplikasi tersebut menghubungkan dan mengintegrasikan layanan kesehatan, pendidikan, pelayanan sosial, perbankan, perpajakan, payment gateway, dan lain-lain dalam satu aktivasi yang termasuk dalam fungsi IKD, sehingga memudahkan masyarakat dalam menggunakannya di era perkembangan teknologi (Hidayat dkk., 2024).

Berdasarkan hasil *survey* awal yang penulis lakukan terhadap 30 responden, berikut tabel pernyataan dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1 Hasil *Survey* Awal

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	Interval	Keterangan
1	Pemilihan warna pada Aplikasi IKD menarik perhatian pengguna.	2,37	1,76 - 2,50	Tidak Setuju
2	Informasi yang tersedia pada Aplikasi IKD sudah kebutuhan pengguna.	2,77	2,51 - 3,26	Setuju
3	Simbol atau tombol pada Aplikasi IKD mudah dikenali dan dipahami pengguna.	2,73	2,51 - 3,26	Setuju
4	Pengguna dapat mempelajari cara menggunakan Aplikasi IKD dengan cepat.	2,37	1,76 - 2,50	Tidak Setuju
5	Aplikasi IKD menyediakan panduan cara kerja aplikasi.	2,47	1,76 - 2,50	Tidak Setuju
6	<i>Icon</i> atau tombol yang bisa di klik dan yang tidak bisa di klik pada Aplikasi IKD bisa dibedakan.	2,67	2,51 - 3,25	Setuju
7	Struktur penyajian konten pada Aplikasi IKD mudah dipelajari.	2,70	2,51 - 3,26	Setuju
8	Pengguna merasa puas dalam menggunakan Aplikasi IKD karena kemudahannya.	2,83	2,51 - 3,27	Setuju
9	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan Aplikasi IKD.	2,60	2,51 - 3,26	Setuju
10	Aplikasi IKD sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam hal administrasi kependudukan.	2,87	2,51 - 3,27	Setuju

(Sumber: *Diolah Sendiri*)

Berdasarkan 10 pernyataan, terdapat 3 pernyataan dinyatakan tidak setuju dan 7 pernyataan dinyatakan setuju. Berdasarkan hasil *survey* awal

dinyatakan bahwa aplikasi baik untuk digunakan. Sebuah aplikasi harus memiliki syarat wajib yang dipenuhi agar aplikasi itu menjadi aplikasi yang baik yaitu mudah digunakan, memiliki tampilan yang baik, sederhana, *reability, high performance* dan cepat (Hartati dkk., 2024).

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat ditentukan oleh pendapat dari pelanggan atas tingkat performa sebuah jasa atau produk (Suyatno & Rochana, 2020). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi dari pelanggan terhadap performansi produk ataupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika harapan pelanggan terpenuhi (Hartati dkk., 2020) . Maka dilakukan pengukuran tingkat kepuasan dengan metode *usability testing* menggunakan ISO 9241-11

Dalam ISO 9241-11 terdapat 3 dimensi yaitu *effectiveness* yang berarti keakuratan dan kelengkapan yang dilakukan *user* dalam mencapai tujuannya, *efficiency* yang berarti sumber daya yang berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan yang digunakan *users* dalam mencapai tujuannya, dan *satisfaction* yang berarti kepuasan dan penerimaan pengguna (Poernomo dkk., 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengangkat permasalahan diatas ke dalam laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dengan judul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil”**.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka ruang lingkup yang akan diangkat adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dilakukan dengan metode *usability testing* menggunakan ISO 9241-11. Dengan metode yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang akan diukur adalah Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang tersedia di *Google Play Store* dan *App Store*.
2. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan metode *usability testing* menggunakan ISO 9241-11 yang memiliki 3 kriteria penilaian yaitu *effectiveness*, *efficiency* dan *satisfaction*.
3. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu, *Random Sampling* karena pengambilan kuesioner secara acak kepada pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD).
4. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dalam waktu 3 bulan (Januari-Maret) berjumlah 12.400 pengguna dan yang aktif berjumlah 11.931 pengguna.
5. Jumlah sampel yang digunakan adalah 99 responden, diambil dari jumlah pengguna yang aktif menggunakan aplikasi dan dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat error 10%.

6. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25.
7. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala *likert* dengan empat pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).
8. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.
9. Hasil dari penelitian ini berupa interpretasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD).

1.3 Tujuan dan Manfaat PKL

Adapun tujuan dan manfaat dilakukannya PKL, yaitu:

1.3.1 Tujuan PKL

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dilakukan dengan metode usability testing menggunakan ISO 9241-11 yang memiliki 3 kriteria penilaian yaitu *effectiveness*, *efficiency* dan *satisfaction*. sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD).

1.3.2 Manfaat PKL

Adapun manfaat dilaksanakannya PKL terdiri dari tiga, yaitu:

1.3.2.1 Manfaat bagi Mahasiswa

Menambah wawasan mengenai teknologi informasi terus berkembang khususnya dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak serta untuk memenuhi laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

1.3.2.2 Manfaat bagi Tempat PKL

Adapun manfaat bagi tempat penelitian sebagai berikut:

1. Menjadi referensi dalam pengembangan pada aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD).
2. Dapat mengetahui aspek apa saja yang membuat pengguna kurang puas dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.3.2.3 Manfaat bagi Akademik

Adapun manfaat bagi akademik, yaitu:

1. Dijadikan sebagai referensi dan pedoman bagi penulis lainnya untuk penelitian selanjutnya.
2. Dapat mengetahui kemampuan yang dimiliki bagi penulis di dalam waktu menuntut ilmu.

3. Dapat membina hubungan kerja sama, sekaligus memperkenalkan keberadaan Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

Adapun tempat dan waktu pelaksanaan PKL yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Tempat Pelaksanaan PKL

Lokasi Praktek Kerja Lapangan ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No.4225, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilakukan selama satu bulan, yaitu pada 5 Februari 2024 – 5 Maret 2024. Adapun waktu pelaksanaan PKL dapat di lihat pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Hari	Jam
Senin	07.00 WIB - 16.00 WIB
Selasa - Kamis	07.30 WIB - 16.00 WIB
Jum'at	07.30 WIB - 17.00 WIB

(Sumber: Diolah Sendiri)

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan sebagai berikut:

1.5.1 Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap objek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung (Hardani dkk., 2020). (Novieanty, 2023b, 2023a; Novita, 2023; Nugraha, 2023; Sianturi, 2022b, 2022a; Sitompul, 2022; Soebari, 2022; Solana, 2022; Sudarsono, 2022)

Observasi yang dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan hasil pengamatan langsung dengan pengawasan dari pembimbing lapangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hasil dari observasi yang penulis dapatkan adalah mencoba langsung aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD), mengetahui fitur-fitur apa saja yang terdapat pada aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* serta struktur organisasi perusahaan. (D. A. Natalia, 2023b, 2023a; R. Natalia, 2023; Ningrum & Suswitasari, 2023; Nisa, 2023; Novianti, 2023; Setya, 2022; Shahab, 2022; Siagian, 2022b, 2022a)

1.5.2 Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu. Misalnya, untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data (Fadhallah, 2021). (Nabela, 2023; Nabela & Pernanda, 2023; N. Nabila, 2023; Y. P. Nabila,

2023; D. Natalia, 2023; D. Natalia & Yulianti, 2023; L. G. Sari, 2022; M. Sari, 2022; N. Sari, 2022; N. A. Sari, 2022; Sella, 2022; Septariady & Muchlisin, 2022; A. S. Setiawan, 2022; N. Setiawan, 2022; Yulianti, 2021; Yunita, 2021; Yusuf, 2021; Zahra, 2021; Zulsilva, 2021; Zulsilva & Herza, 2021)

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Husein, S.Kom, selaku *staff* bidang IT di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, penulis mendapatkan informasi jumlah pengguna yang melakukan aktivasi dalam 3 bulan terakhir (Januari – Maret 2024) sebanyak 12.400

dan jumlah pengguna yang aktif sebanyak 11.931 pada Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD).

1.5.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan objek dari dokumentasi yang penting dan berisi data atau informasi. Dapat dikatakan sebuah hal yang penting karena dokumen sangat berkaitan dengan kegiatan komunikasi ilmiah untuk mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan (Ayumsari, 2022). (Mukmin, 2023; Mutia & Ardatha, 2023; Mutiara & Anjeli, 2023; Muzakar & Isomudin, 2023; A. Sari & Bimantoro, 2022; H. M. Sari & Elviera, 2022; Wijayanti, 2021; Wulandari, 2021b, 2021a; Yoska, 2021)

Penulis mendapatkan dokumentasi saat Praktek Kerja Lapangan (PKL), gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD), gambar jumlah pengguna aplikasi, serta struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

1.5.4 Kuesioner

Kuesioner atau sering pula disebut angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden (Herlina, 2019).

Pengumpulan data menggunakan penyebaran *link* menggunakan *scan barcode* dengan merumuskan sejumlah pernyataan yang dibuat berkaitan aplikasi Identitas Kependudukan

Digital (IKD) dan ditujukan kepada responden untuk mengisi sesuai dengan kuesioner. Perhitungan data kuesioner berupa nilai skor dari jawaban responden dan diukur menggunakan skala likert dengan 4 skala.

1.5.5 Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan kegiatan dalam penelitian yang dilakukan dengan penelusuran teori-teori yang mengandung konsep-konsep sekaligus hubungan antar konsep yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian (Zainuddin, 2020).

Pada teknik ini, penulis menelusuri teori-teori berupa buku, jurnal ilmiah dan laporan penelitian untuk mencari referensi yang berkaitan dengan topik laporan ini. Salah satunya yaitu jurnal yang berjudul “Analisa *Usability* Pada Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* Menggunakan Metode *Usability Testing*” oleh Septi Rahayu dan Siti Ernawati.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Aplikasi

Aplikasi adalah suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia (Huda & Priyatna, 2019).

Aplikasi merupakan suatu software untuk digunakan sebagai kebutuhan aktifitas, seperti aktifitas instansi pemerintah. Toko dan dapat membantu mempermudah pekerjaan seseorang (Qurohman dkk., 2024).

Berdasarkan pengertian diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa aplikasi merupakan program perangkat lunak yang mendukung berbagai kegiatan manusia, termasuk kebutuhan aktivitas instansi pemerintah, toko, dan pekerjaan individu.

2.1.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan (*satisfication*) didefinisikan oleh ISO 9241-11 adalah sejauh mana respon fisik, kognitif, dan emosional pengguna yang

dihasilkan dari penggunaan sistem, produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Ariadanang & Chusumastuti, 2022).

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi. Kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi yang digunakan terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya (Handayani & Dewi, 2024).

2.1.3 ISO 9241-11

International Organization for Standardization (ISO) merupakan suatu organisasi internasional yang bertugas untuk membuat dokumen penetapan standar internasional yang meliputi kebutuhan, spesifikasi, panduan atau karakteristik yang digunakan untuk menjamin bahan, proses dan produk bahkan pelayanan sesuai dan cocok dengan tujuan yang dimaksudkan (Fauzi, 2019).

Dalam standar ISO 9241-11 terdapat 3 dimensi yaitu *effectiveness* (efektivitas) yang menggambarkan seberapa baik pengguna mencapai tujuan mereka menggunakan sistem, *efficiency* (efisiensi) yang memperhatikan sumber daya apa yang digunakan untuk mencapai tujuan pengguna, dan *satisfaction* (kepuasan) yang merupakan sudut pandang pengguna tentang penggunaan sistem (Krisna dkk., 2019).

Menurut standar ISO 9241-11 terdiri atas tiga variabel yaitu *effectiveness* yang berarti keakuratan dan kelengkapan yang dilakukan *user* dalam mencapai tujuannya, *efficiency* yang berarti sumber daya yang berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan yang digunakan *users* dalam mencapai tujuannya, dan *satisfaction* yang berarti kepuasan dan penerimaan pengguna (Poernomo dkk., 2022).

2.1.4 Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu tahapan dalam mengembangkan kuesioner dengan tujuan diperoleh validitas terhadap isi kuesioner (Febriana dkk., 2023).

Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Darma, 2021).

Dari pengertian di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa uji validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana sebuah instrumen pengukur mampu mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur, terutama dalam hal penilaian validitas suatu kuesioner.

2.1.5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Ramadaniel dkk., 2024).

Reliabilitas merupakan sebuah uji untuk mengukur sejauh mana instrumen memberikan hasil yang stabil dan konsisten (Nur Amalia dkk., 2022).

Dari pengertian di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa uji reliabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan dalam memberikan hasil yang konsisten dan stabil.

2.1.6 Skala Likert

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Utari, 2022).

Skala likert digunakan untuk mengukur sebuah sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena social dalam sebuah penelitian, fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh penulis, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian (Mardiana & Hartati, 2019).

Ada dua bentuk pertanyaan yang menggunakan Likert yaitu pertanyaan positif untuk mengukur minat positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur minat negatif. Pertanyaan positif

diberi skor 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, dan 4 (Taluke dkk., 2019).

Tabel 2.1 Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber : Utari, 2022)

Penelitian ini menggunakan 4 (empat) alternatif jawaban untuk menegaskan pilihan penilaian, agar tidak ada pilihan jawaban yang berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup) (Permata Putri dkk., 2019). Skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), akan membuat hasil menjadi rancu (Utari, 2022).

2.1.7 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan prosedur pengambilan sampel yang paling sederhana yang dilakukan secara *fair*, artinya setiap unit mempunyai kesempatan yang sama (Sumargo, 2020).

Simple Random Sampling adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel (tidak ada kriteria tertentu) (Batam dkk., 2024).

Dari pengertian di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa *Simple Random Sampling* adalah prosedur pengambilan sampel yang sederhana dan adil, di mana setiap unit memiliki kesempatan yang sama. Metode ini memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

2.1.8 SPSS

SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah perangkat lunak khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS digunakan dalam berbagai riset pasar, kontrol kualitas dan peningkatan, serta penelitian ilmiah (Choiriyah dkk., 2024).

SPSS merupakan *Software* yang memiliki kemampuan untuk melakukan analisis statistik dan mengelola data melalui antarmuka grafis. SPSS digunakan untuk menganalisis dan menginterpretasi data statistik. Perangkat lunak ini mencakup berbagai teknik analisis statistik, termasuk uji hipotesis, regresi, analisis varians, analisis faktor, dan banyak lagi (Khumaira & Nugraha, 2024).

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa SPSS adalah perangkat lunak yang populer dan banyak digunakan di seluruh dunia untuk pengolahan data statistik, analisis, dan interpretasi data.

2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

Adapun gambaran umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sebagai berikut:

2.2.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dinas yang berfungsi dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Palembang berlokasi di Jalan Demang Lebar Daun No. 4255. Sebelumnya memang sudah ada bangunan yang telah berdiri yang berfungsi sebagai gedung kantor dinas tersebut. Namun dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Kota Palembang, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang perlu

membenahi diri untuk menjaga eksistensi dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

2.2.2 Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang Go

Digital dalam rangka mendukung Palembang Emas Darussalam 2024.

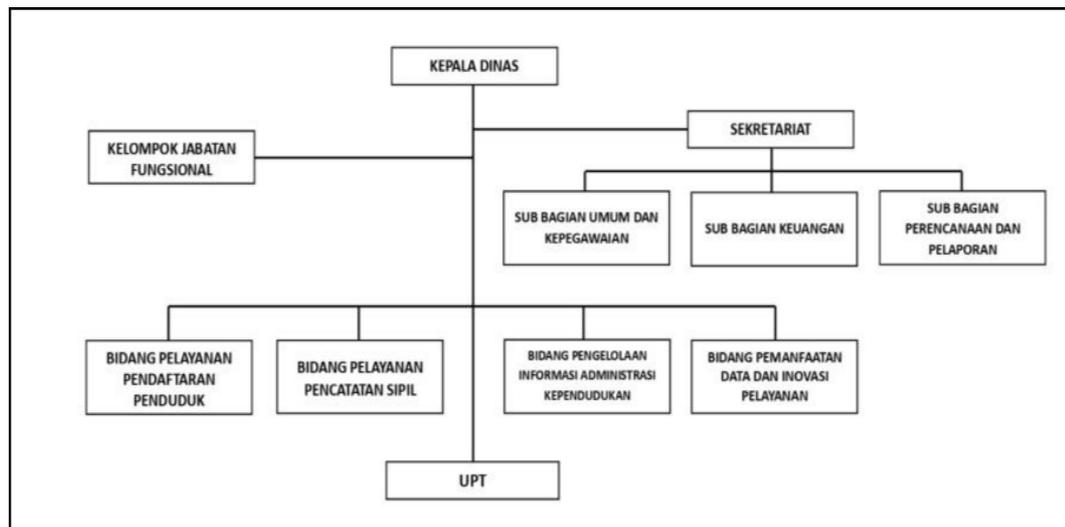
2.2.3 Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

Adapun misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.
2. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan.
3. Meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan kependudukan dan kesadaran hukum masyarakat.
4. Membangun sistem dan jaringan kependudukan guna memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
5. Mewujudkan pemanfaatan data kependudukan guna memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
6. Meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam pelayanan administrasi kependudukan.
7. Membangun kerja sama dengan pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

2.2.4 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sebagai berikut



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang)

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Disduk Capil Kota Palembang

2.2.5 Uraian Tugas Wewenang

Adapun uraian tugas wewenang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sebagai berikut

1. Kepala Dinas

- a) Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan.
- b) Pengoordinasian pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi.
- c) Pengelolaan barang milik negara/daerah yang menjadi tanggung jawab organisasi.
- d) Pengawasan atas pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.

- e) Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan sesuai dengan lingkup tugasnya dan,
- f) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Dinas

- a) Pengkoordinasian penyusunan dokumen perencanaan, keuangan, evaluasi dan pelaporan.
- b) Pelaksanaan urusan administrasi umum.
- c) Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan perkantoran.
- d) Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian.
- e) Pelaksanaan urusan kehumasan.
- f) Pelaksanaan fasilitasi hukum dan perundang-undangan dan,
- g) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugasnya.

a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a) Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian.
- b) Mengelola administrasi umum dan surat menyurat.
- c) Mengelola kearsipan dan kepustakaan.
- d) Mengelola administrasi barang, perlengkapan dan kendaraan dinas.

- e) Mengelola urusan rumah tangga, dan keprotokolan.
- f) Mengelola administrasi kepegawaian dan perjalanan dinas.
- g) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja dan,
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

b) Sub Bagian Keuangan

- a) Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian keuangan.
- b) Meyusun rencana anggaran kerja dinas.
- c) Menyusun rencana plafon kebutuhan anggaran dan penggunaan anggaran.
- d) Mengelola adminsitration keuangan belanja langsung dan belanja tidak langsung.
- e) Mengontrol kegiatan perbendaharaan, verifikasi dan pembukuan atau akuntansi.
- f) Menyusun dan menganalisa laporan keuangan.
- g) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja dan,
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

c) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

- a) Menyusun rencana program dan kegiatan dinas dan sub bagian perencanaan dan pelaporan.

- b) Melaksanakan koordinasi penysusunan program dan kegiatan antar bidang.
- c) Mengukur capaian kinerja program dan kegiatan bidang.
- d) Monitoring dan evaluasi capaian kinerja dinas.
- e) Menyusun pelaporan hasil kerja dan capaian kinerja dan,
- f) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk.
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk.
- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.
- h) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.

- i) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan,
- j) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- a) Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil.
- b) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil.
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- d) Pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil.
- e) Pelaksanaan Penerbitan Dokumen Pencatatan sipil.
- f) Pelaksanaan dokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil.
- g) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.
- h) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan,
- i) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Bidang Pengolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a) Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pengolah dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- b) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- d) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- e) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan informasi administrasi kependudukan.
- f) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.

- g) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- d) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- e) Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
- f) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- h) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.
- i) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. UPT

UPT merupakan unsur pelaksana teknis operasional dinas yang dipimpin oleh kepala UPT yang berkedudukan dibawah tanggung jawab Kepala Dinas.

2.3 Uraian Kegiatan

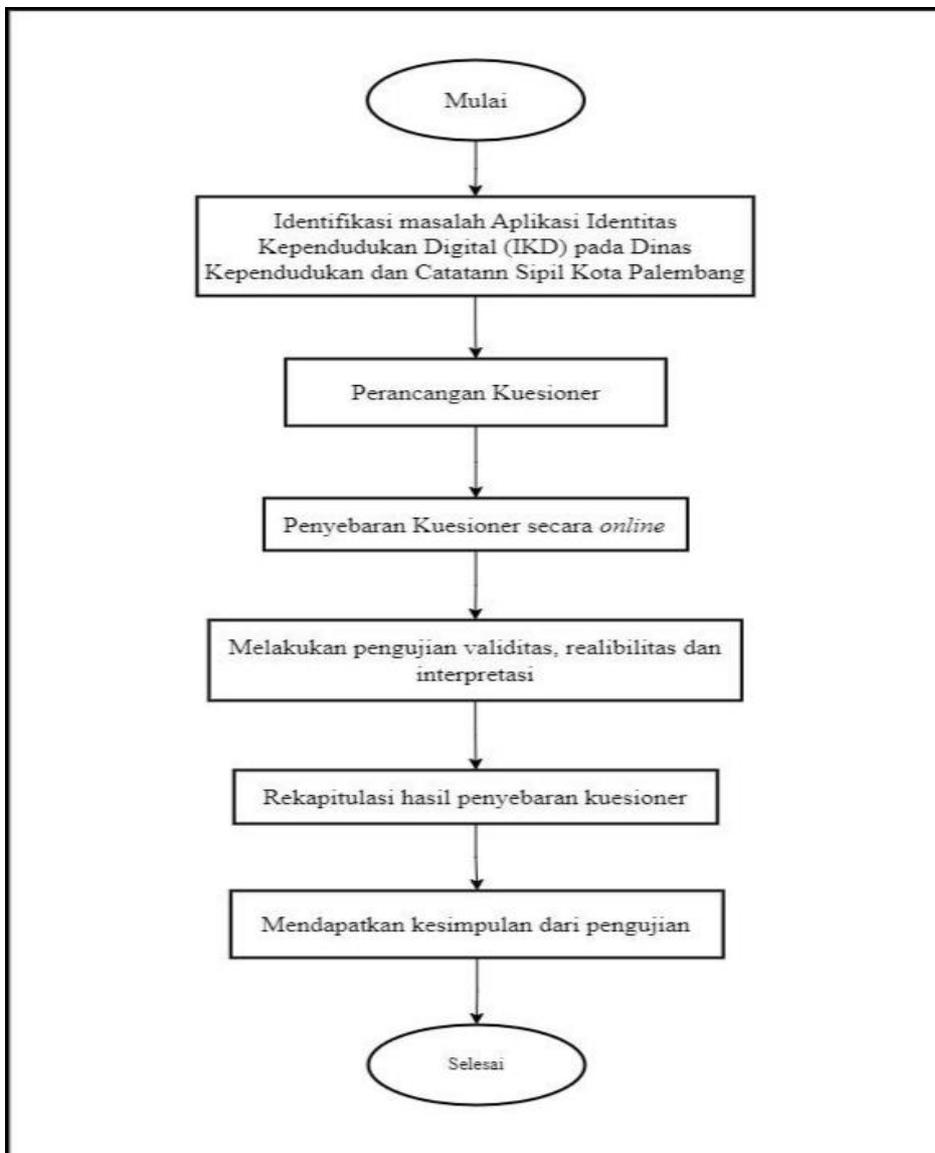
Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, penulis diarahkan dan dibimbing oleh pembimbing lapangan setempat. Kemudian penulis melakukan penelitian Praktek Kerja Lapangan (PKL) di bagian Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk. Selama masa Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis melakukan penginputan data perekaman KTP siswa/i SMA, menginput data KIA panti asuhan, menginput data ganti foto dan diakhir masa Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis melakukan wawancara dengan Bapak Husein, S.Kom selaku *staff* bidang IT di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang mengenai Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD). Penulis melakukan observasi terhadap lingkungan yang ada di kantor serta ikut langsung mencoba Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang sedang penulis teliti.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengamatan

3.1.1 Alur Penelitian



(Sumber: Diolah Sendiri)

Gambar 3.1 Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, berikut alur penelitian yang penulis lakukan selama Pratek Kerja Lapangan (PKL):

1. Mulai
2. Penulis mengidentifikasi masalah terhadap aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dengan cara melakukan observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka.
3. Penulis melakukan perancangan kuesioner yang dijadikan sebagai alat pengukuran kepuasan pengguna dengan indikatornya menggunakan variabel-variabel ISO 9241-11.
4. Penulis melakukan penyebaran kuesioner secara *online*.
5. Penulis melakukan uji validitas, uji reliabilitas serta interpretasi data hasil pengisian kuesioner.
6. Penulis melakukan rekapitulas hasil penyebaran kuesioner.
7. Penulis mendapatkan kesimpulan.
8. Selesai.

3.1.2 Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD)

Pada gambar 3.2 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman awal aplikasi IKD.



Gambar 3.2 Halaman Awal Aplikasi IKD

Pada gambar 3.3 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman verifikasi data aplikasi IKD.

The image shows a smartphone displaying the data verification screen of the IKD application. The screen has a blue background. At the top, it says "Digital ID" and "Verifikasi Data". Below that, there are three input fields labeled "NIK", "Email", and "No. Handphone". At the bottom, there is a logo of the Indonesian government and the text "DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUKUAN DAN PENDATANGAN SIPIL KEMENTERIAN DALAM NEGERI". There are two buttons at the bottom: "Cek Status" and "Isi Data".

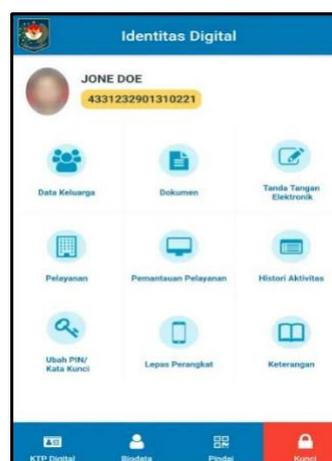
Gambar 3.3 Halaman Verifikasi Data Aplikasi IKD

Pada gambar 3.4 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman *pin* aplikasi IKD.



Gambar 3.4 Halaman *Pin* Aplikasi IKD

Pada gambar 3.5 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* yang menampilkan halaman *dashboard* aplikasi IKD.



Gambar 3.5 Halaman *Dashboard* Aplikasi IKD

Pada gambar 3.6 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang menampilkan halaman biodata *user* aplikasi IKD.



Gambar 3.6 Halaman Biodata *User* Aplikasi IKD

Pada gambar 3.7 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman *barcode* KTP *Digital* *user* aplikasi IKD.



Gambar 3.7 Halaman *Barcode* KTP Digital

Pada gambar 3.8 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman data keluarga *user* aplikasi IKD.



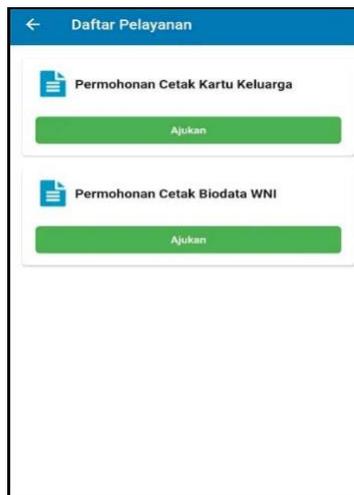
Gambar 3.8 Halaman Data Keluarga *User* Aplikasi IKD

Pada gambar 3.9 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman dokumen yang berisi *KTP Digital* dan *Kartu Keluarga (KK)* *user* aplikasi IKD.



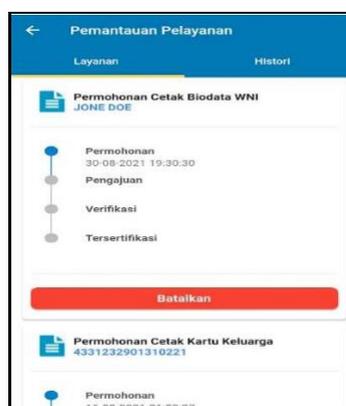
Gambar 3.9 Halaman Dokumen Aplikasi IKD

Pada gambar 3.10 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman daftar pelayanan aplikasi IKD.



Gambar 3.10 Halaman Daftar Pelayanan Aplikasi IKD

Pada gambar 3.11 terdapat gambar tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) yang menampilkan halaman pemantauan pelayanan aplikasi IKD.



Gambar 3.11 Halaman Pemantauan Pelayanan Aplikasi IKD

3.2 Evaluasi dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis menyusun pernyataan untuk membuat kuesioner dengan menggunakan ISO 9241-11. Variabel yang digunakan adalah 3 indikator dari ISO 9241-11 yaitu, *effectiveness*, *efficiency* dan *satisfaction*. Setelah kuesioner siap, kuesioner disebarakan kepada 99 pengguna aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dengan memberikan pilihan jawaban dengan *range* 1-4 menggunakan skala likert yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, Setuju (S) bernilai 3 dan Sangat Setuju (SS) bernilai 4. Kemudian penulis menghitung hasil dari jawaban yang diisi responden menggunakan SPSS versi 25.

3.2.1 Evaluasi

3.2.1.1 Rancangan Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapat langsung dari responden yang menjadi objek penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini bersifat tertutup yang hanya diisi oleh pengguna aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) sebagai respondennya. Kuesioner ini dibuat dengan item-item pernyataan menggunakan aspek

pada model ISO 9241-11 berjumlah 12 pernyataan. Adapun daftar pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1. Effectiveness					
1.1	Pemilihan warna pada Aplikasi IKD menarik perhatian pengguna.				
1.2	Informasi yang tersedia pada Aplikasi IKD sudah kebutuhan pengguna.				
1.3	Simbol atau tombol pada Aplikasi IKD mudah dikenali dan dipahami pengguna.				
1.4	Aplikasi IKD menyediakan notifikasi untuk melacak dan memantau proses-proses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan.				
2. Efficiency					
2.1	Pengguna dapat mempelajari cara menggunakan Aplikasi IKD dengan cepat.				
2.2	Aplikasi IKD menyediakan panduan cara kerja aplikasi.				

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
2.3	Icon atau tombol yang bisa di klik dan yang tidak bisa di klik pada Aplikasi IKD bisa dibedakan.				
2.4	Struktur penyajian konten pada Aplikasi IKD mudah dipelajari.				
3. Satisfaction					
3.1	Pengguna merasa puas dalam menggunakan Aplikasi IKD karena kemudahannya.				
3.2	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan Aplikasi IKD.				
3.3	Pengguna merasa puas dengan tampilan atau <i>User Interface</i> (UI) Aplikasi IKD.				
3.4	Aplikasi IKD sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam hal administrasi kependudukan.				
4. Uraian					
4.1	Apa kelebihan yang terdapat pada Aplikasi IKD?				
4.2	Apa kekurangan yang terdapat pada Aplikasi IKD?				
4.3	Harapan apa yang anda inginkan dari Aplikasi IKD?				

(Sumber: Diolah Sendiri)

3.2.1.2 Hasil Responden

Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah 99 kuesioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara online dengan cara menyebarkan *link* kuesioner melalui *scan code QR*. Rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	99
Kuesioner yang kembali	99
Kuesioner yang dapat digunakan	99

(Sumber: Diolah Sendiri)

3.2.1.3 Teknik Pengambilan Sampel

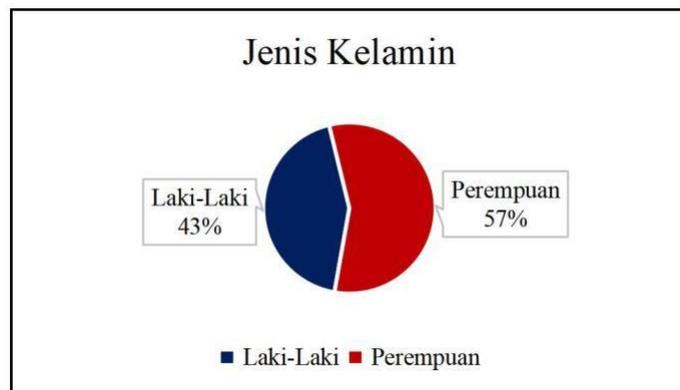
3.2.1.3.1 Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah pengguna yang aktif menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dalam 3 bulan (Januari - Maret 2024) yaitu sebanyak 11.931. pada penelitian ini penulis menggunakan taraf signifikan 10% (0.1%), Agar besarnya kekeliruan yang mungkin terjadi dapat diatasi sekecil mungkin, maka digunakan besarnya kekeliruan (*level of error*) $\alpha = 10\%$ yang artinya ketepatan yang dikehendaki tidak kurang dari

90% (Setiawan dkk., 2024) . Maka sample yang digunakan pada peneilitian ini berjumlah 99 orang.

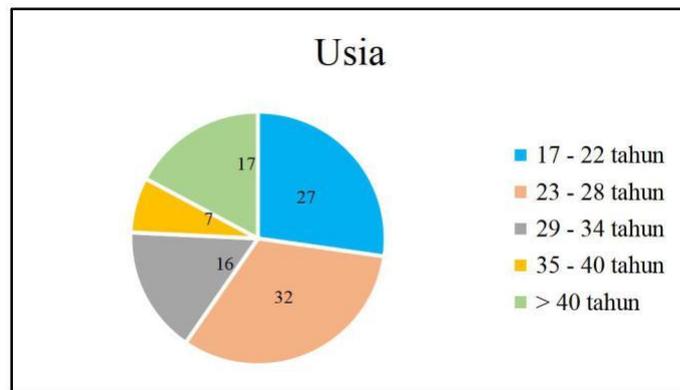
3.2.1.3.2 Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD), data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 3.12 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 3.12 diatas, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa sebanyak 56,6% berjenis kelamin perempuan dan 43,4% berjenis kelamin laki-laki. Hal ini bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.



Gambar 3.13 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Dari gambar 3.13 diatas, distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa sebanyak 32.8% berusia 23-28 tahun, 27.3% berusia 17-22 tahun, 17.2% berusia > 40 tahun, 14,1% berusia 29-34 tahun, dan 7.1% berusia 35-40 tahun.

3.2.2 Pembahasan

3.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam menentukan validitas, penulis menggunakan SPSS versi 25 melihat hasil *output* pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikan 10% dan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan untuk

menghitung rtabel, berikut ini adalah rumus *degree of freedom* (df):

$$Df = n - k$$

Dengan keterangan “n” adalah banyaknya sampel dan “k” merupakan jumlah variabel yang diteliti (variabel bebas dan variabel terikat) (Rahmadani & Budiarti, 2023). Dengan jumlah sampel 99 orang dan variabel yang digunakan ada 3 variabel, kemudian masukkan ke dalam rumus *degree of freedom* (df):

$$Df = n - k$$

$$Df = 99 - 3 = 96$$

Setelah mendapatkan $df = 96$, selanjutnya penulis melakukan perhitungan untuk mencari r tabel. Dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikan = 10% (0,1), maka rumusnya adalah $1 - 0,1 = 0,9$. Dalam mencari r tabel perlu mencari t tabel terlebih dahulu menggunakan rumus $IDF.T(0.9, df)$ maka didapatkan nilai t tabel adalah 1,29. Kemudian gunakan rumus $t_{0.1}/\sqrt{df+t_{0.1}^2}$ untuk mendapatkan hasil r tabel = 0.13 (Mantik dkk., 2022) . Adapun hasil perhitungan dapat dilihat pada gambar 3.14.

df	t _{0.1}	r _{0.1}
96	1,29	,13

Gambar 3.14 Hasil Perhitungan R Tabel

3.2.2.1.1 Uji Validitas Responden

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu *item* pernyataan. (Hartati dkk., 2021). Sebelum menguji validitas, penulis merekap data hasil pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner dan megolah uji validitasnya dengan memasukan data ke SPSS 25. Pengujian ini dilakukan pada setiap item pernyataan kuisioner yang dibagikan ke 99 responden. Hasil pengujian validitas untuk setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	r tabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Status
<i>Effectiveness</i>	EF1	0,13	0,639	Valid
	EF2	0,13	0,555	Valid
	EF3	0,13	0,565	Valid
	EF4	0,13	0,562	Valid
<i>Efficiency</i>	EFC1	0,13	0,684	Valid
	EFC2	0,13	0,568	Valid
	EFC3	0,13	0,582	Valid
	EFC4	0,13	0,597	Valid
<i>Satisfaction</i>	ST1	0,13	0,542	Valid
	ST2	0,13	0,561	Valid
	ST3	0,13	0,646	Valid
	ST4	0,13	0,554	Valid

(Sumber: Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel diatas, dari 12 pernyataan yang dibuat, semua pernyataan dinyatakan valid, karena hasil

dari *Corrected Item- Total Correlation* > nilai *r* tabelnya yaitu 0,13 sehingga tidak ada item pernyataan yang tidak digunakan.

3.2.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang penulis gunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat kolom *Cronbrach Alpha* pada tabel *Reliability Statistic* yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, apabila nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka instrumen dinyatakan tidak reliabel (Pratiwi & Nurhalijah, 2024) . Untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu item pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut.

Tabel 3.4 Keterangan Reliabilitas

Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
0,00 - 0,20	Kurang Reliabel
0,21 - 0,40	Agak Reliabel
0,41 - 0,60	Cukup Reliabel
0,61 - 0,80	Reliabel
0,81 - 1,00	Sangat Reliabel

(Sumber: Utami, 2024)

Pada pengujian reliabilitas, penulis menggunakan SPSS 25 sebagai alat bantu perhitungannya. Dilakukan tahapan *scale*

pada *software* SPSS dan memindahkan item didapatkan hasil nilai dari uji reliabilitas. Adapun hasil perhitungan reliabilitas dapat dilihat pada gambar 3.15 sebagai berikut:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,825	12

Gambar 3.15 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan gambar 3.15 diatas, hasil uji reliabilitas untuk 12 item pernyataan dapat dilihat pada kolom *Cronbach Alpha* yaitu dengan nilai 0,825 nilai tersebut berada pada rentang reliabilitas 0.81-1.00, sehingga hasil uji reliabilitas untuk keseluruhan item pernyataan dinyatakan sangat reliabel.

Adapun hasil rekapitulasi reliabilitas semua indikator yang telah dihitung dapat dilihat pada tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Rekapitulasi Reliabilitas

Variabel	Kode	<i>Cronbach Alpha's</i>		Status
		Standar	Hasil	
<i>Effectiveness</i>	EF1	0,60	0,809	Sangat Reliabel
	EF2	0,60	0,817	Sangat Reliabel
	EF3	0,60	0,814	Sangat Reliabel
	EF4	0,60	0,815	Sangat Reliabel
<i>Efficiency</i>	EFC1	0,60	0,802	Sangat Reliabel
	EFC2	0,60	0,813	Sangat Reliabel

Variabel	Kode	Cronbach Alpha's		Status
		Standar	Hasil	
	EFC3	0,60	0,812	Sangat Reliabel
	EFC4	0,60	0,810	Sangat Reliabel
<i>Satisfaction</i>	ST1	0,60	0,818	Sangat Reliabel
	ST2	0,60	0,813	Sangat Reliabel
	ST3	0,60	0,806	Sangat Reliabel
	ST4	0,60	0,814	Sangat Reliabel

(Sumber: Diolah sendiri)

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner untuk setiap item pernyataan $> 0,60$ sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliabel.

3.2.2.3 Analisa Data Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah didistribusikan dan dikumpulkan kembali, berikut merupakan tabel distribusi jawaban responden terhadap *item* pernyataan kuesioner yang peneliti berikan. Berikut ini adalah distribusi setiap variabel ISO 9241-11.

1. Distribusi Variabel *Effectiveness*

Effectiveness adalah untuk mengukur seberapa baik pengguna mencapai tujuan mereka menggunakan sistem. Adapun distribusi jawaban responden variabel *effectiveness* dapat dilihat pada tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6 Distribusi Variabel Effectiveness

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Pemilihan warna pada Aplikasi IKD menarik perhatian pengguna.	12	20	42	25
		12%	20%	42%	25%
2	Informasi yang tersedia pada Aplikasi IKD sudah kebutuhan pengguna.	7	14	41	37
		7.1%	14.1%	41.4%	37.4%
3	Simbol atau tombol pada Aplikasi IKD mudah dikenali dan dipahami pengguna.	4	22	52	21
		4%	22.2%	52.5%	21.2%
4	Aplikasi IKD menyediakan notifikasi untuk melacak dan memantau proses-proses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan.	7	3	48	41
		7.1%	3%	48.5%	41.4%

(Sumber: Diolah sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *effectiveness* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 25% , S (Setuju) adalah 42%, TS (Tidak Setuju) adalah 20%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 12%. Maka dapat disimpulkan bahwa hampir rata-rata responden pemilihan warna pada Aplikasi IKD menarik perhatian pengguna.

2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 37% , S (Setuju) adalah 41.4%, TS (Tidak Setuju) adalah 14.1%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 7.1%. Maka dapat disimpulkan bahwa hampir rata-rata responden setuju informasi yang tersedia pada Aplikasi IKD sudah kebutuhan pengguna.
3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 21.2% , S (Setuju) adalah 52.5%, TS (Tidak Setuju) adalah 22.2%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 4%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju simbol atau tombol pada Aplikasi IKD mudah dikenali dan dipahami pengguna.
4. Pernyataan keempat skor jawaban jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 41.4% , S (Setuju) adalah 48.5%, TS (Tidak Setuju) adalah 3%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 7.1%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju aplikasi IKD menyediakan notifikasi untuk melacak dan memantau proses-proses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Distribusi Variabel *Efficiency*

Efficiency adalah untuk mengukur seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tujuan mereka dengan tepat dan lengkap. Adapun distribusi jawaban responden variabel *efficiency* dapat dilihat pada tabel 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7 Distribusi Variabel *Efficiency*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Pengguna dapat mempelajari cara menggunakan Aplikasi IKD dengan cepat.	6	13	60	20
		6.1%	13.1%	60.6%	20.2%
2	Aplikasi IKD menyediakan panduan cara kerja aplikasi.	3	10	36	50
		3%	10.1%	36.4%	50.5%
3	Icon atau tombol yang bisa di klik dan yang tidak bisa di klik pada Aplikasi IKD bisa dibedakan.	2	27	44	26
		2%	27.3%	44.4%	26.3%
4	Struktur penyajian konten pada Aplikasi IKD mudah dipelajari.	1	6	40	52
		1%	6.1%	40.4%	52.5%

(Sumber: Diolah sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *efficiency* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 20.2% , S (Setuju) adalah 60.6%, TS (Tidak Setuju) adalah 13.1%, STS

(Sangat Tidak Setuju) adalah 6.1%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju pengguna dapat mempelajari cara menggunakan Aplikasi IKD dengan cepat.

2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 50.5% , S (Setuju) adalah 36.4%, TS (Tidak Setuju) adalah 10.1%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju aplikasi IKD menyediakan panduan cara kerja aplikasi.
3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 26.3% , S (Setuju) adalah 44.4%, TS (Tidak Setuju) adalah 27.3%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju *icon* atau tombol yang bisa di klik dan yang tidak bisa di klik pada Aplikasi IKD bisa dibedakan.
4. Pernyataan keempat skor jawaban jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 52.5% , S (Setuju) adalah 40.4%, TS (Tidak Setuju) adalah 6.1%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 1%. Maka dapat

disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju struktur penyajian konten pada Aplikasi IKD mudah dipelajari.

3. Distribusi Variabel *Satisfaction*

Satisfaction adalah untuk mengukur puas pengguna dalam menggunakan sistem. Adapun distribusi jawaban responden variabel *satisfaction* dapat dilihat pada tabel 3.8 sebagai berikut:

Tabel 3.8 Distribusi Variabel *Satisfaction*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Pengguna merasa puas dalam menggunakan Aplikasi IKD karena kemudahannya.	10	11	50	28
		10.1%	11.1%	50.5%	28.3%
2	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan Aplikasi IKD.	3	5	48	43
		3%	5.1%	48.5%	43.3%
3	Pengguna merasa puas dengan tampilan atau User Interface (UI) Aplikasi IKD.	3	22	48	26
		3%	22.2%	48.5%	26.3%
4	Aplikasi IKD sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam hal administrasi kependudukan.	1	8	43	47
		1%	8.1%	43.3%	47.5%

(Sumber: Diolah sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *satisfaction* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 28.3% , S (Setuju) adalah 50.5%, TS (Tidak Setuju) adalah 11.1%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 10.1%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju pengguna merasa puas dalam menggunakan Aplikasi IKD karena kemudahannya.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 43.3% , S (Setuju) adalah 48.5%, TS (Tidak Setuju) adalah 5.1%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan Aplikasi IKD.
3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 26.3% , S (Setuju) adalah 48.5%, TS (Tidak Setuju) adalah 22.2%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden

setuju pengguna merasa puas dengan tampilan atau *User Interface* (UI) Aplikasi IKD.

4. Pernyataan keempat skor jawaban jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 47.5% , S (Setuju) adalah 43.3%, TS (Tidak Setuju) adalah 8.1%, STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju aplikasi IKD sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam hal administrasi kependudukan.

3.2.2.4 Interpretasi Nilai Berdasarkan Item Pernyataan Kuesioner

Setelah dilakukan perhitungan distribusi responde, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan *item* pernyataan kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dengan menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Keseluruhan}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

Skor Tertinggi

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total keseluruhan : Jawaban responden \times bobot nilai (1-4)

Skor tertinggi : Skala nilai tertinggi (4) \times jumlah

Responden (99)

(Sumber: Utari, 2022)

Interpretasi diperoleh dengan cara membandingkan skor item berdasarkan jawaban 99 responden pengguna aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD).

Dicontohkan sebagai berikut, total skor penelitian = 278 dibagi skor tertinggi = 396 kemudian dikalikan 100%, maka didapatkan hasil 70,20%.

Kemudian hasil perhitungan dari persentase setiap item pernyataan akan diinterpretasikan berdasarkan jawaban responden yang didapat pada setiap *item* pernyataan. Setelah itu dilihat kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan berdasarkan hasil perhitungan tersebut. Adapun tabel kriteria interpretasi dapat dilihat pada tabel 3.9 sebagai berikut:

Tabel 3.9 Kriteria Interpretasi Skor

Range	Keterangan
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

(Sumber: Wizayunifa dkk., 2022)

Apabila didasarkan pada penelitian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing variabel dalam kuesioner, setelah dihitung menggunakan rumus yang

dijelaskan diatas, hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.10 sebagai berikut:

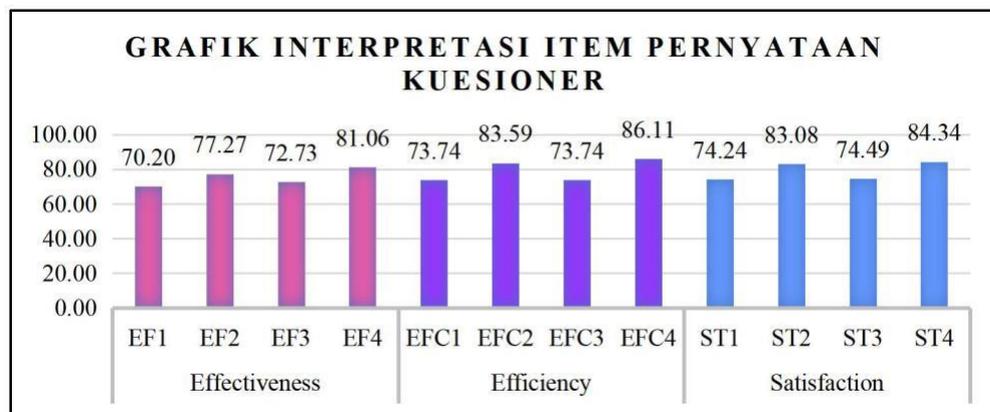
Tabel 3.10 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

Variabel	Kode	Pernyataan	Nilai	Interpretasi
<i>Effectiveness</i>	EF1	Pemilihan warna pada Aplikasi IKD menarik perhatian pengguna.	70,20	Kuat
	EF2	Informasi yang tersedia pada Aplikasi IKD sudah kebutuhan pengguna.	77,27	Kuat
	EF3	Simbol atau tombol pada Aplikasi IKD mudah dikenali dan dipahami pengguna.	72,73	Kuat
	EF4	Aplikasi IKD menyediakan notifikasi untuk melacak dan memantau proses-proses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan.	81,06	Sangat Kuat
<i>Efficiency</i>	EFC1	Pengguna dapat mempelajari cara menggunakan Aplikasi IKD dengan cepat.	73,74	Kuat
	EFC2	Aplikasi IKD menyediakan panduan cara kerja aplikasi.	83,59	Sangat Kuat
	EFC3	<i>Icon</i> atau tombol yang bisa di klik dan yang tidak bisa di klik pada Aplikasi IKD bisa dibedakan.	73,74	Kuat
	EFC4	Struktur penyajian konten pada Aplikasi IKD mudah dipelajari.	86,11	Sangat Kuat
<i>Satisfaction</i>	ST1	Pengguna merasa puas dalam menggunakan Aplikasi IKD karena kemudahannya.	74,24	Kuat
	ST2	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan Aplikasi IKD.	83,08	Sangat Kuat
	ST3	Pengguna merasa puas dengan tampilan atau <i>User Interface</i> (UI) Aplikasi IKD.	74,49	Kuat

Variabel	Kode	Pernyataan	Nilai	Interpretasi
	ST4	Aplikasi IKD sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam hal administrasi kependudukan.	84,34	Sangat Kuat

(Sumber: Diolah sendiri)

Adapun grafik hasil interpretasi semua variabel yang diuji berdasarkan ISO 9241-11 dapat dilihat pada gambar 3.16 sebagai berikut:



Gambar 3.16 Grafik Nilai Interpretasi

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dengan keterangan sebagai berikut:

1. Variabel *effectiveness* pada indikator kode EF4 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 81.06%.
2. Variabel *efficiency* pada indikator kode EFC4 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 86.11%.

3. Variabel *satisfaction* pada indikator kode ST4 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 84.34%.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini yaitu berdasarkan tujuan penulis melakukan penelitian ini. Tujuan tersebut telah tercapai yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dengan menggunakan metode ISO 9241-11. Didapatkan hasil pengujian yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan aplikasi IKD untuk membantu dalam kegiatan administrasi penduduk berdasarkan nilai interpretasi yang didapat yaitu dengan rata-rata persentase 77,88%. Namun ada satu variabel yang harus menjadi perhatian karena mendapatkan skor terendah yaitu pada variabel EF1 dengan skor 70,20%. Isi dari variabel tersebut ialah Pemilihan warna pada Aplikasi IKD menarik perhatian pengguna. Pernyataan variabel EF1 akan dijadikan saran agar pengembang aplikasi dapat mengembangkan lagi warna pada tampilan visual dari aplikasi IKD.

4.2 Saran

Dilihat dari evaluasi dan pembahasan pengujian kepuasan pengguna pada aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) menggunakan ISO 9241-11, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya perbaikan pada warna tampilan aplikasi Identitas Kependudukan *Digital*.
2. Perlu adanya peningkatan resolusi dan format penyimpanan dokumen agar lebih jernih dan tajam. Pertimbangkan untuk menggunakan format PDF dengan resolusi tinggi sehingga dokumen tetap berkualitas baik.
3. Perlu adanya pengembangan pada proses pendaftaran akun Identitas Kependudukan *Digital* seperti dibuat menjadi lebih sederhana seperti verifikasi melalui hanya menggunakan nomor telepon atau email dan NIK.
4. Penelitian lebih lanjut dengan model dan metode penelitian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Mukmin, N. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1389/>
- Mutia, H., & Ardatha, S. Y. (2023). *Penerapan Metode Extreme Programming Dalam Membangun Sistem Informasi Pada Rumah Makan Yakin Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1825/>
- Mutiara, M., & Anjeli, S. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sikadir Ksdae V.6 Menggunakan Metode Heuristic Evaluation* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1812/>
- Muzakar, K., & Isomudin, M. (2023). *Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Mekanik Terbaik Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Dan Weighted Product (WP)* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/2046/>
- Nabela, A. (2023). *Rancang Bangun Manajemen User Hotspot Berbasis Voucher Pada Hotel Tania* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1412/>
- Nabela, A., & Pernanda, D. (2023). *Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Sumsel Media Grafika* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1716/>
- Nabila, N. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP B Palembang Divisi Seksi Pengolahan Data Dan Administrasi Dokumen* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1947/>
- Nabila, Y. P. (2023). *Laporan Kegiatan Pengadaan Barang Dan Jasa Pada LPSE Di Sekretariat DPRD Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1956/>
- Natalia, D. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Transaksi Energi Di PT. PLN (ULP Sukarami Palembang)* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1428/>
- Natalia, D. A. (2023a). *Analisis Prediksi Kebangkrutan Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Food & Beverages Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1738/>
- Natalia, D. A. (2023b). *Laporan Kegiatan Tentang Sistem Penggajian Karyawan Outsourcing Pada PT. Komando Pengamanan Sriwidjaja* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1420/>
- Natalia, D., & Yulianti, D. (2023). *Aplikasi Inventaris Barang Berbasis Web Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Selatan* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1785/>
- Natalia, R. (2023). *Aplikasi Inventory Barang Pada SMK PGRI 2 Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1979/>
- Ningrum, A. W., & Suswitasari, L. (2023). *Aplikasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Website Di UC Print Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1796/>
- Nisa, K. (2023). *Aplikasi Monitoring Internal Surat Keluar Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1552/>
- Novianti, W. P. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Subbag Umum & Kepegawaian di Kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1456/>
- Novieanty, J. (2023a). *Analisis Financial Distress Menggunakan Metode Altman Z-Score Pada Sub Sektor Kosmetik Dan Rumah Tangga Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1746/>
- Novieanty, J. (2023b). *Laporan Kegiatan Tentang Perhitungan Pajak Penghasilan 22 Atas Pengadaan Barang Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan* [Institut

- Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1472/>
- Novita, L. (2023). *Laporan Kegiatan Harian Bagian Payroll Di Pabrik Kelapa Sawit PT Tania Selatan Pks Burnai Timur* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1455/>
- Nugraha, A. A. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Di PT Pertamina RU III Plaju Bagian Commrel (Communication & Relations) Sebagai Video Editor* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1437/>
- Sari, A., & Bimantoro, A. D. (2022). *Perancangan Desain User Interface Dan User Experience Website Ekspedisi Tiga Putra Jaya Menggunakan Metode Design Thinking* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1648/>
- Sari, H. M., & Elviera, Y. (2022). *Perancangan Dan Implementasi E-Commerce Berbasis Web Pada PT Benteng Indo Bangunan Batam* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/962/>
- Sari, L. G. (2022). *Aplikasi Penerimaan Karyawan Baru Pada PT. Pali Lau Mandiri Berbasis Website* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1185/>
- Sari, M. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Gubernur Sumatera Selatan Bagian Biro Protokol* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/901/>
- Sari, N. (2022). *Pengukuran Kualitas Aplikasi Losi Pada PT. Angkasa Pura II Menggunakan Iso 25010* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1253/>
- Sari, N. A. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Bagian Kasi Pelayanan di Kantor Kelurahan Sumber Hidup Kabupaten Banyuasin Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/908/>
- Sella, K. M. (2022). *Aplikasi Pengolahan Data Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Camat Kemuning Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1238/>
- Septariady, F. D., & Muchlisin, I. F. (2022). *Analisis User Interface Terhadap Aplikasi Siska Pada PT Bhandha Ghara Reksa Logistik Palembang Menggunakan Metode Heuristic Evaluation* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1820/>
- Setiawan, A. S. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Koran Suara Nusantara* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/927/>
- Setiawan, N. (2022). *Aplikasi Stok Barang Pada Cv Putra Semeru Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1218/>
- Setya, W. B. (2022). *Sistem Informasi Akademik Pada Synapse Academy Palembang* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/951/>
- Shahab, U. H. (2022). *Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Siswa Baru Pada SMA IBA Palembang* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/950/>
- Siagian, A. V. (2022a). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Catur Mas* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1698/>
- Siagian, A. V. (2022b). *Laporan Kegiatan Sistem Pemberian Kredit Sampai Penyelesaian Kredit Pada PT BPR Catur Mas* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/854/>
- Sianturi, V. Y. N. (2022a). *Analisis Sumber Dan Penggunaan Modal Kerja Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1595/>
- Sianturi, V. Y. N. (2022b). *Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Pembelian PT. Sukses Jaya Indotama Cabang Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/921/>
- Sitompul, R. A. (2022). *Aplikasi Pengajuan Cuti Karyawan Berbasis Web Pada PT Swadaya Indopalma Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1197/>
- Soebari, M. M. (2022). *Aplikasi Sistem Peminjaman Buku Perpustakaan di SMK Kesehatan Tri Bhakti At-Taqwa Berbasis Website* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1182/>
- Solana, S. (2022). *Aplikasi Pengolahan Data Dan Absensi Karyawan Pada Dinas Pariwisata*

- Kota Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1258/>
- Sudarsono, P. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Di Madrasah Tsanawiyah Al-Adli Palembang Pada Bagian Tata Usaha* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1194/>
- Wijayanti, F. (2021). *Aplikasi Laporan Keuangan Berbasis Web Pada Bagian APBD di Biro Administrasi Pembangunan Provinsi Sumatera Selatan* [STMIK Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/711/>
- Wulandari, N. (2021a). *Laporan Kegiatan Harian Pada SMK Negeri 7 Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/404/>
- Wulandari, N. (2021b). *Rancang Bangun Aplikasi Pengolahan Data Penjualan Pada CV Danto's Craft Palembang* [Politeknik Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/733/>
- Yoska, V. (2021). *Aplikasi Persediaan Barangcounter Food Diamond Supermarket Berbasis Web* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/737/>
- Yulianti, L. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Penyewaan Mobil di PT. Pendawa Berjaya Group* [Politeknik Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/448/>
- Yunita, M. (2021). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Pada Yayasan Nurul Iman Palembang* [Politeknik Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/701/>
- Yusuf, M. (2021). *Aplikasi Pengajuan Proposal Penelitian Berbasis Web Pada LPPM Universitas Taman Siswa Palembang Dengan Metode UML* [STMIK Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/784/>
- Zahra, S. A. (2021). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pemberian Kredit Pada Koperasi Nurul Amal Palembang* [Politeknik Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/761/>
- Zulsilva, A. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Penyimpanan dan Pengeluaran di PT Kimia Farma Trading & Distribution Cabang Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/390/>
- Zulsilva, A., & Herza, M. K. (2021). *Aplikasi Manajemen Persediaan Barang Berbasis Web Pada PT Kimia Farma Trading and Distribution Palembang* [Politeknik Palcomtech].
<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/728/>