

Analisis Kepuasan Penggunaan Website di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas dengan Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Desy Rahma Yolanda¹, Andri Anto Tri Susilo², Cindi Wulandari^{3*}

^{1,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Kota Lubuklinggau, Indonesia

²Program Studi Informatika, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau, Indonesia

Email: ¹desyrahmayolanda05@gmail.com, ²Andri.lubuklinggau@gmail.com, ³cindi_wulandari@univbinainsan.ac.id

(* : coresponding author)

Abstrak

Usability Testing merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat daya guna dari suatu produk yang dirasakan oleh pengguna berkaitan dengan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan. Sedangkan *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan metode pengolahan data kuesioner untuk menilai kualitas produk secara subjektif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang menggunakan *website* tersebut. Sampel yang dipilih dari populasi tersebut sebanyak 66 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada pengukuran tingkat *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) sudah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan dimana tingkat kepuasan berdasarkan *System Usability Scale* (SUS) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 71 untuk tingkat skala *Adjective Rating* berada pada kategori "GOOD" pada skala *Grade Scale* berada pada kategori "C", dan pada tingkat *Acceptability Ranges* berada pada kategori "HIGH MARGINAL" yang artinya pengukuran *usability* penggunaan *website* memiliki tingkat kepuasan baik dan penggunaan *website* dapat terus berlanjut. Sedangkan untuk analisis persepsi dari pengguna *website* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan pengujian *benchmark* yang menunjukkan hasil nilai dengan kategori *Below Average* (dibawah rata-rata) pada skala Daya Tarik dengan nilai 1,14, dan mendapat nilai dengan kategori *Above Average* (diatas rata-rata) pada skala Kejelasan dengan nilai 1,31, Efisiensi dengan nilai 1,06, Ketepatan dengan nilai 1,14, Stimulasi dengan nilai 1,17, dan Kebaruan dengan nilai 1,09

Kata Kunci: *Website*, *System Usability Scale* (SUS), *User Experience Questionnaire* (UEQ)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Kebutuhan manusia untuk mendapatkan informasi dengan cepat, menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi yang telah tersedia saat ini. Informasi pada saat ini merupakan hal yang sangat berharga. Dimana sejak adanya internet, informasi tidak lagi dibatasi. Internet berfungsi sebagai gudang informasi yang menyediakan informasi apa saja, seperti informasi tentang seluruh penjuru dunia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah menjadi suatu cara yang efektif dan efisien untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. (Oktafia & Wijaya, 2018).

Website merupakan salah satu sumber daya dalam internet yang banyak digunakan. Dimana website menyediakan sumber data dan informasi yang dapat diakses oleh semua orang melalui internet. Dengan menggunakan salah satu software browser seperti internet explorer, Mozilla firefox, oper browser, maupun google chrome. Dengan menggunakan fasilitas ini maka pemakai dapat menjelajahi segala informasi dan berita-berita dunia (Oktafia & Wijaya, 2018)

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas pada saat ini sudah mempunyai website sendiri yaitu <https://dpmptsp.musirawaskab.go.id/>. Dimana website ini menyediakan informasi mengenai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas seperti berita, visi dan misi, profil dan informasi lainnya. Akan tetapi sejak website pertama dibuat, website ini belum pernah dilakukan suatu analisis mengenai kepuasan pengguna website tersebut. Dengan menganalisis kepuasan pengguna website tersebut maka dapat diperoleh suatu informasi yang berguna bagi pemilik website guna memperbaiki dan mengembangkan website mereka menjadi sebuah situs website yang lebih efektif dan efisien. (Oktafia & Wijaya, 2018)

Usability Testing adalah salah satu kategori metode dalam evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengevaluasi sebuah produk dengan mengujinya langsung pada pengguna. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah uji ketergunaan seperti, mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, mengukur kemudahan, mengukur efisiensi dan menentukan kepuasan pengguna dengan produk (Luh et al., 2019)

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan suatu metode yang mengevaluasi produk dari sisi kualitas produk dan *experience* pengguna. Metode ini mempunyai tujuan untuk menilai suatu produk interaktif dengan cepat melalui pengalaman pengguna. (Rolando et al., 2019)

2. METODE PENELITIAN

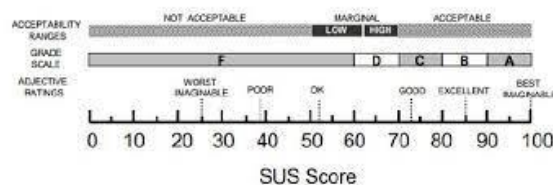
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). *Usability Testing* merupakan suatu metode untuk mengevaluasi suatu produk yang hasilnya lebih objektif dengan kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan *system usability scale* (SUS).

Metode *Usability Testing* ini sangat simpel karena tidak mengeluarkan biaya banyak, dan tidak membutuhkan responden yang banyak. *Usability Testing* sendiri terdiri dari 3 aspek variabel yaitu : *Effectiveness* (efektivitas), *Efficiency* (efisiensi), dan *Satisfaction* (kepuasan). Dalam pengujian *usability* terdapat 4 tahapan yang dilakukan yaitu : 1) memilih metode kuesioner, 2) memilih partisipan, 3) menentukan jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai responden , 4) mengolah data dan menginterpretasikan data berdasarkan hasil pengujian.(Rolando et al., 2019)

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan salah satu alat atau bisa disebut sebagai kuesioner yang mudah dan efisien digunakan untuk mengetahui *user experience*. *User Experience Questionnaire* (UEQ) ini memudahkan pengembang dalam mengetahui *user experience* dari desain suatu sistem informasi. *User Experience Questionnaire* (UEQ) sendiri terdiri dari 6 aspek variabel yaitu : *Attractiveness* (daya tarik), *Perspicuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisien), *Dependability* (ketepatan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan). Dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ) terdapat 5 tahapan yang dilakukan yaitu : 1) merancang konsep dan kajian pustaka, 2) melakukan identifikasi masalah, 3) pengumpulan data dengan studi kajian pustaka dan menyebarkan kuesioner kepada responden, 4) melakukan analisis terhadap data yang didapatkan, 5) menarik kesimpulan atas analisis yang telah dilakukan.(Tri et al., 2021). Perbedaan dari metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah *Usability Testing* digunakan untuk mengungkapkan masalah yang dialami pengguna saat menggunakan produk dalam keadaan yang sesungguhnya yang bertujuan untuk mengevaluasi suatu produk dan mengidentifikasi masalah pada *usability*, mengumpulkan data kualitatif dan data kuantitatif tingkat kepuasan pengguna pada suatu produk. Sedangkan *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu produk yang bertujuan untuk melakukan penilaian pengalaman pengguna yang dirasakan terhadap suatu produk secara cepat(Elisurya et al., 2019).

Populasi dalam penelitian ini seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas yang berjumlah 66 pegawai. Untuk sampel penelitian Apabila jumlah responden kurang dari 100, sampel diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih(Suharsimi, 2013). Telah diketahui terdapat jumlah populasi dengan total Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tenaga Kerja Sukarela (TKS) adalah 66 pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas, maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah 66 responden, karena jumlah populasinya kurang dari 100 responden.

Pada penelitian ini pengujian analisis menggunakan Uji *Usability* yang terdapat pada *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri 3 aspek pengukuran yaitu : aspek efektivitas, aspek efisiensi, dan aspek kepuasan(M.Audi et al., 2018) dan Uji *Benchmark* yang terdapat pada *tools* data analisis dan telah ditetapkan oleh metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Uji *Usability* yaitu penentuan hasil perhitungan akhir dari proses analisis berdasarkan aspek *usability*. Penentuan penilaian *System Usability Scale* (SUS) dibagi menjadi 3 sudut pandang yaitu : *Acceptability*, *Grade Scale*, *Adjective Rating*(Selatan et al., n.d.). Setiap sudut pandang memiliki tingkatan masing-masing seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Penilaian *System Usability Scale* (SUS)

Kemudian nilai-nilai dari setiap sudut pandang penilaian *System Usability Scale* (SUS) dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

SUS Score	Grade	Adjective Rating
> 80.3	A	Excellent
68 – 80.3	B	Good
68	C	Okay
51 – 68	D	Poor
< 51	F	Awful

Gambar 2. Interpretasi *System Usability Scale* (SUS)

Adapun pengujian *usability* dapat dilakukan dengan cara mengkalkulasikan terlebih dahulu setiap pernyataan bernomor ganjil dan genap. Dimana untuk pertanyaan bernomor ganjil nilai skala yang didapat dikurangi 1 sedangkan untuk pertanyaan bernomor genap nilai kontribusi 5 dikurangi dengan nilai skala, lalu setiap nilai hasil dari pertanyaan genap dan ganjil dikali 2,5 dan mencari nilai rata-rata dengan menjumlahkan

semua nilai dan dibagi dengan jumlah responden. Selanjutnya cocokkan hasil yang diperoleh dengan nilai-nilai interpretasi *System Usability Scale* (SUS).

Selanjutnya Uji *benchmark* yaitu membandingkan setiap aspek dengan kumpulan data yang berasal dari responden mengenai suatu produk. Dalam *tools* data analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) hasil dari pengujian *benchmark* dibagi menjadi 5 kategori, yaitu: *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, dan *Bad*. Adapun nilai-nilai untuk setiap kategori *tools* data analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Kategori Uji *Benchmark User Experience Questionnaire* (UEQ)

Skala	Keterangan				
	Excellent	Good	Above Average	Below Average	Bad
Daya Tarik	>1,86	>1,6	>1,19	>0,7	< 0,7
Kejelasan	>2,03	>1,77	>1,25	>0,75	< 0,75
Efisiensi	>1,9	>1,5	>1,06	>0,6	< 0,6
Ketepatan	>1,7	>1,47	>1,15	>0,78	< 0,78
Stimulasi	>1,7	>1,35	>1	>0,5	< 0,5
Kebaruan	>1,61	>1,14	>0,75	>0,25	< 0,25

Adapun pengujian *benchmark* dapat dilakukan dengan cara mendownload terlebih dahulu *tools* data analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) melalui *website* resmi *User Experience Questionnaire* (UEQ) di <https://www.ueq-online.org/> kemudian masukkan hasil dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Selanjutnya cocokkan hasil yang diperoleh melalui uji *benchmark* dengan nilai-nilai setiap kategori pada *tools* data analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menentukan hasil yang yang diperoleh apakah *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, atau *Bad*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan penilaian terhadap kepuasan penggunaan *website* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas. Pada penelitian ini mahasiswa menggunakan 2 metode yaitu *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Untuk metode *Usability Testing* terdapat 3 aspek variabel yang harus diperhatikan. Adapun 3 aspek variabel tersebut yaitu:

1. *Effectiveness* (efektivitas): analisis ini untuk mengetahui tentang keakuratan dan kelengkapan yang dirasakan pengguna *website* dalam mengakses *website* tersebut.
2. *Efficiency* (efisien): analisis ini untuk mengetahui tentang tingkat keberhasilan penggunaan *website* sebagai media informasi.
3. *Satisfaction* (kepuasan): analisis ini untuk mengetahui tentang kepuasan yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan *website*.

Dan untuk metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) terdapat 6 aspek variabel dengan total 26 item pertanyaan yang harus diperhatikan. Adapun 6 aspek variabel tersebut yaitu:

1. *Attractiveness* (daya tarik): impresi umum pengguna atas produk, suka atau tidak suka. Item ukuran: menyukakan/menyenangkan, baik/ buruk, tidak disukai/ mengembirakan, tidak nyaman/nyaman, atraktif/tidak atraktif, ramah pengguna/tidak ramah pengguna.
2. *Efficiency* (efisien): merupakan kemungkinan pemakaian produk dengan cepat dan efisien, keterorganisasian antarmuka. Item ukuran: cepat/ lambat, tidak efisien/ efisien, tidak praktis/ praktis, terorganisasi/ berantakan.
3. *Perspicity* (kejelasan): merupakan kemudahan memahami pemakaian produk dan membiasakannya. Item ukuran: tidak dapat dipahami/dapat dipahami, mudah dipelajari/sulit dipelajari, rumit/sederhana, jelas/membingungkan.
4. *Dependability* (ketepatan): merupakan perasaan pengguna dalam kendali interaksi, keamanan dan memenuhi harapan. Item ukuran: tidak dapat diprediksi/dapat diprediksi, menghalangi/mendukung, aman atau tidak aman, memenuhi ekspektasi/tidak memenuhi ekspektasi.
5. *Stimulation* (stimulasi): merupakan yang menarik dan menyenangkan dari penggunaan produk, motivasi pengguna ingin lebih memakainya. Item ukuran: bermanfaat/kurang bermanfaat, membosankan/mengasikan, tidak menarik/menarik, memotifasi/tidak memotifasi.
6. *Novelty* (kebaruan): merupakan desain produk inovatif dan kreatif, menarik perhatian pengguna. Item ukuran: kreatif/monoton, berdaya cipta/konvensional, lazim/terdepan, konservatif/inovatif.

3.1 Hasil

Berdasarkan dari perhitungan yang sudah dilakukan, berikut hasil jawaban dari 66 responden yang telah disesuaikan pada skala penilaian *System Usability Scale* (SUS) 1 sampai 5 (1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju) dan skala penilaian *User Experience Questionnaire* (UEQ) dari 1 sampai 7 (1 berarti nilai terkecil -3 dan 7 berarti nilai terbesar +3). Untuk metode *Usability Testing* mendapatkan hasil nilai rata-rata sebesar 71, dan untuk metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) mendapatkan hasil nilai dengan kategori *Below Average* (dibawah rata-rata) pada skala Daya Tarik dengan nilai 1,14, dan mendapat nilai dengan kategori

Above Average (diatas rata-rata) pada skala Kejelasan dengan nilai 1,31, Efisiensi dengan nilai 1,06, Ketepatan dengan nilai 1,14, Stimulasi dengan nilai 1,17, dan Kebaruan dengan nilai 1,09.

3.2 Pembahasan

Pengukuran *usability* dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan pengukuran *user experience* menggunakan tools *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dilakukan secara manual dengan memberikan lembar kuesioner kepada responden. Pengukuran dilakukan selama 1 minggu dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas, sebanyak 66 responden yang terdiri dari pekerja PNS dan TKS. Berikut pembahasan setiap jawaban dari responden kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan responden *User Experience Questionnaire* (UEQ).

3.2.1 Pembahasan Hasil Kuesioner *System Usability Scale* (SUS)

Berikut data hasil distribusi jawaban *System Usability Scale* (SUS) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Distribusi Jawaban Kuesioner *System Usability Scale* (SUS)

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1.	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi	0	4	5	36	21
2.	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan	10	40	12	4	0
3.	Saya merasa sistem ini mudah digunakan	0	1	4	37	23
4.	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini	4	28	14	18	2
5.	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	0	0	3	43	20
6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada sistem ini	6	50	2	4	0
7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat	0	0	4	43	19
8.	Saya merasa sistem ini membingungkan	10	38	17	1	0
9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	0	2	7	40	17
10.	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	5	21	15	25	0

Berikut data hasil jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Jawaban Responden Kuesioner *System Usability Scale* (SUS)

No.	JK	Skor Asli										No.	JK	Skor Asli									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	LK	5	2	5	3	5	2	5	2	5	4	34	LK	5	1	4	2	5	2	4	2	4	2
2	LK	3	4	3	3	4	2	5	3	5	2	35	LK	5	2	4	4	5	2	4	2	4	3
3	PR	4	2	5	1	3	4	5	1	5	4	36	PR	5	2	5	3	5	2	5	2	5	4
4	LK	5	1	5	2	4	2	4	2	4	2	37	PR	3	4	3	3	4	2	5	3	5	2
5	PR	5	2	5	2	5	2	4	2	5	3	38	LK	4	2	5	1	3	4	5	1	5	4
6	LK	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	39	PR	5	1	5	2	4	2	4	2	4	2
7	LK	4	3	4	4	5	2	5	3	4	4	40	PR	5	2	5	2	5	2	4	2	5	3
8	LK	4	3	5	2	4	2	4	2	4	3	41	PR	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4
9	PR	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	42	PR	4	3	4	4	5	2	5	3	4	4
10	LK	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	43	LK	4	3	5	2	4	2	4	2	4	3
11	PR	4	1	4	2	4	2	4	2	4	4	44	LK	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
12	LK	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	45	PR	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4
13	LK	2	2	5	2	4	2	4	3	2	2	46	LK	4	1	4	2	4	2	4	2	4	4
14	LK	2	3	3	5	4	2	5	2	3	4	47	LK	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
15	LK	4	2	4	4	4	2	4	2	3	3	48	PR	2	2	5	2	4	2	4	3	2	3
16	LK	4	2	4	1	5	2	5	2	4	2	49	PR	2	3	3	5	4	2	5	2	3	2
17	PR	5	1	5	3	5	1	5	1	5	3	50	PR	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4
18	LK	5	2	4	4	4	2	4	1	4	2	51	PR	4	2	4	1	5	2	5	2	4	2
19	LK	4	2	4	3	4	2	4	2	5	4	52	PR	5	1	5	3	5	1	5	1	5	3
20	LK	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	53	LK	5	2	4	4	4	2	4	1	4	2
21	PR	5	2	5	2	5	2	3	2	3	4	54	LK	4	2	4	3	4	2	4	2	5	4
22	LK	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	55	PR	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2
23	LK	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	56	PR	5	2	5	2	5	2	3	2	3	4
24	LK	5	2	5	2	5	4	5	3	5	1	57	PR	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4
25	LK	5	2	5	3	5	1	4	2	4	3	58	PR	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1
26	LK	4	1	5	4	4	2	4	1	4	2	59	LK	5	2	5	2	5	4	5	3	5	1
27	LK	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	60	PR	5	2	5	3	5	1	4	2	4	3
28	LK	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	61	PR	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4
29	PR	5	1	5	2	4	1	5	2	4	4	62	PR	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
30	LK	4	2	4	3	5	2	4	2	5	3	63	LK	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4
31	LK	5	1	5	2	4	2	4	2	4	1	64	LK	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4
32	PR	5	2	4	2	4	1	5	1	4	2	65	PR	2	5	5	4	2	2	4	3	2	4
33	PR	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	66	LK	5	2	4	3	3	4	2	4	4	3

Tabel 3 memperlihatkan hasil dari jawaban keseluruhan responden. Setelah mendapatkan jawaban dari responden kemudian data tersebut dihitung untuk diberikan pembobotan *System Usability Scale (SUS) Score* menggunakan aturan hitung *score* pada kuesioner dimana setiap pernyataan bernomor ganjil skor kontribusi dihitung dengan perhitungan posisi skala (pada jawaban responden) dikurangi 1, sedangkan untuk pernyataan bernomor genap skor kontribusinya adalah 5 lalu dikurangi posisi skala (pada jawaban responden) lalu untuk mendapatkan hasil *system usability* jumlah skor dikali 2,5.(Febrianto et al., 2019) Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata seluruh skor yang telah dikali 2,5 ditambah kemudian dibagi 66 (banyak responden) seperti rumus berikut:

$$X = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

x = Skor rata-rata

$\sum x$ = Jumlah skor *System Usability Scale (SUS)*

n = Jumlah responden

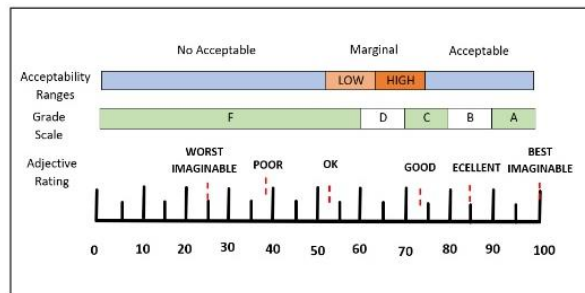
Berikut data skor hasil hitung yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Skor Hasil Hitung Kuesioner *System Usability Scale (SUS)*

Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
4	3	4	2	4	3	4	3	4	1	32	80
2	1	2	2	3	3	4	2	4	3	26	65
4	3	4	4	2	1	4	4	4	1	31	78
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	83
4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	33	83
2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	22	55
3	2	3	1	4	3	4	2	3	1	26	65
3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	29	70
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	73
3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	26	65
3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	29	73
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	73
1	3	4	3	3	3	3	2	1	3	26	65
1	2	2	3	3	3	4	3	2	1	24	60
3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	26	65
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33	83
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	36	90
4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	30	75
3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	28	70
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	28	70
4	3	4	3	4	3	2	3	2	1	29	73
3	3	3	1	3	3	3	4	3	1	27	68
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	78
4	3	4	3	4	1	4	2	4	4	33	83
4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	32	80
3	4	4	1	3	3	3	4	3	3	31	78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	33	83
3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	30	75
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34	85
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34	85
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	78
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33	83
4	3	3	1	4	3	3	3	3	2	29	73
4	3	4	2	4	3	4	3	4	1	32	80
2	1	2	2	3	3	4	2	4	3	26	65
3	3	4	4	2	1	4	4	4	1	30	75
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	83
4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	33	83

Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	22	55
3	2	3	1	4	3	4	2	3	1	26	65
3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	29	73
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	26	65
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30	75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
1	3	4	3	3	3	3	2	1	2	25	63
1	2	2	0	3	3	4	3	2	3	23	58
3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	25	63
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33	83
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	36	90
4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	30	75
3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	28	70
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	28	70
4	3	4	3	4	3	2	3	2	1	29	73
3	3	3	1	3	3	3	4	3	1	27	68
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	78
4	3	4	3	4	1	3	2	4	4	32	80
4	3	4	2	4	4	4	3	3	2	33	83
1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	15	38
3	2	3	1	2	1	3	2	2	1	20	50
3	1	3	1	1	2	3	2	3	1	20	50
1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	16	40
1	0	4	1	1	3	3	2	1	1	17	43
3	0	3	2	2	1	1	1	3	2	18	45
Skor Rata-Rata											71

Tabel 4 memperlihatkan skor hasil hitung *System Usability Scale* (SUS) penggunaan *website* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas. Dari hasil perhitungan diatas didapat skor rata-rata sebesar 71.



Gambar 3. Skala Skor *System Usability Scale* (SUS)

Berdasarkan pada **tabel 4** didapat hasil berupa nilai rata-rata sebesar 71. Pada **gambar 3** menunjukkan tingkat skala *Adjective Rating* "GOOD" pada skala *Grade Scale* berada pada kategori C, dan pada tingkat *Acceptability Ranges* berada pada tingkat "HIGH MARGINAL". Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap *website* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas tergolong kategori baik terlihat dari interpretasi nilai *System Usability Scale* (SUS) yang didapat, sehingga penggunaan *website* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas dapat diteruskan.

3.2.2 Pembahasan Hasil Kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tabel 5. Nilai Jawaban Responden Kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Responden	Items																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	6	7	2	2	2	5	7	5	2	1	5	2	6	5	6	7	3	3	1	5	2	5	2	1	1	5
3	6	7	2	1	1	7	7	5	1	7	6	1	7	7	7	7	1	2	1	7	1	7	1	1	1	7
4	7	5	2	2	2	7	7	7	2	4	7	2	7	7	7	7	2	2	2	7	2	7	1	2	2	7
5	7	6	5	2	1	6	7	7	6	5	7	1	5	7	5	6	2	3	2	6	3	6	3	1	1	7
6	7	6	3	2	3	5	5	6	3	3	6	2	5	7	5	5	2	3	3	5	2	6	2	3	1	6
7	6	6	5	3	3	6	5	5	1	3	7	1	5	6	5	5	1	4	3	5	4	4	1	4	1	7
8	5	5	2	2	1	5	5	3	6	5	7	6	5	5	6	5	2	6	6	3	5	5	4	5	2	6
9	3	3	4	4	1	2	4	2	4	5	4	4	3	6	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	5	6	1	1	2	4	5	6	1	1	7	1	5	4	4	4	1	4	4	7	1	6	1	1	1	7
11	2	1	3	3	5	2	7	1	2	3	3	2	3	5	3	2	3	5	5	4	4	3	3	3	3	7
12	5	5	2	3	2	4	5	4	1	3	5	3	4	4	6	7	1	4	3	7	4	7	2	2	3	7
13	7	7	3	2	1	7	6	7	7	5	7	5	5	6	6	7	1	5	5	5	1	7	1	6	1	6
14	3	6	1	6	2	6	3	4	6	2	5	3	7	1	3	6	3	6	3	6	2	6	2	6	1	7
15	5	5	5	3	3	3	5	3	6	2	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	2	6	3	3	1	5
16	4	2	6	7	2	5	1	2	4	7	6	3	5	3	5	3	5	3	1	7	2	6	4	5	3	5
17	7	7	3	1	1	4	7	5	5	4	6	2	6	6	7	6	1	4	4	5	3	7	1	4	2	7
18	3	1	4	1	3	3	4	4	1	6	4	2	2	3	6	3	3	3	4	2	3	4	3	3	1	4
19	4	3	5	4	3	3	5	6	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	
20	5	5	4	3	1	5	6	3	2	1	6	4	3	4	5	7	1	1	4	3	2	5	2	4	4	3
21	7	7	5	1	3	7	6	5	6	4	7	2	6	6	6	6	1	1	1	5	1	7	1	5	1	6

Tabel 5 memperlihatkan jawaban responden sebanyak 66 responden dengan nilai jawaban yang menuju`kan skala 1-7. Setelah mendapatkan jawaban dari responden kemudian ditransformasikan skala dari -3 (setuju sepenuhnya dengan nilai negatif) hingga +3 (setuju sepenuhnya dengan nilai positif).

Tabel 6. Nilai Jawaban Responden yang Telah di Transformasikan

Items																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	1	3	1	2	1	2	3	3	1	1	
2	3	2	3	3	3	3	1	3	-3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	1	2	2	2	3	3	3	2	0	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	
3	2	-1	2	3	2	3	3	-2	-1	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	
3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	
2	2	-1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	3	0	1	1	0	0	3	0	3	3	3	
1	1	2	2	3	1	1	-1	-2	-1	3	-2	1	1	2	1	2	-2	-2	-1	-1	1	0	-1	2	2	2	
-1	-1	0	0	3	-2	0	-2	0	-1	0	0	-1	2	0	-1	1	1	1	-1	0	-1	1	0	0	0	0	
1	2	3	3	2	0	1	2	3	3	3	3	1	0	0	0	3	0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	
-2	-3	1	1	-1	-2	3	-3	2	1	-1	2	-1	1	-1	-2	1	-1	-1	0	0	-1	1	1	1	1	3	
1	1	2	1	2	0	1	0	3	1	1	1	0	0	2	3	3	0	1	3	0	3	2	2	1	1	3	
3	3	1	2	3	3	2	3	-3	-1	3	-1	1	2	2	3	3	-1	-1	1	3	3	3	-2	3	2	2	
-1	2	3	-2	2	-1	0	-2	2	1	1	3	-3	-1	2	1	-2	1	2	2	2	2	2	-2	3	3	3	
1	1	-1	1	1	-1	1	-1	-2	2	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	2	2	1	1	3	1	1	
0	-2	-2	-3	2	1	-3	-2	0	-3	2	1	1	-1	1	-1	-1	1	3	3	2	2	0	-1	1	1	1	
3	3	1	3	3	0	3	1	-1	0	2	2	2	2	3	2	3	0	0	1	1	3	3	0	2	3	3	
-1	-3	0	3	1	-1	0	0	3	-2	0	2	-2	-1	1	1	0	-2	-1	1	0	-2	1	0	1	1	3	0
0	-1	-1	0	1	-1	1	2	0	-1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	-1	1	0	0	0	1	
1	1	0	1	3	1	2	-1	2	3	2	0	-1	0	1	3	3	3	0	-1	2	1	2	0	0	0	-1	
3	3	-1	3	1	3	2	1	-2	0	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	-1	3	4	4	
3	2	3	2	1	3	3	0	2	0	3	3	2	3	3	0	3	0	3	3	3	1	3	0	3	2	2	
-1	0	0	2	0	1	0	-3	1	0	-1	3	0	-1	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	-3	

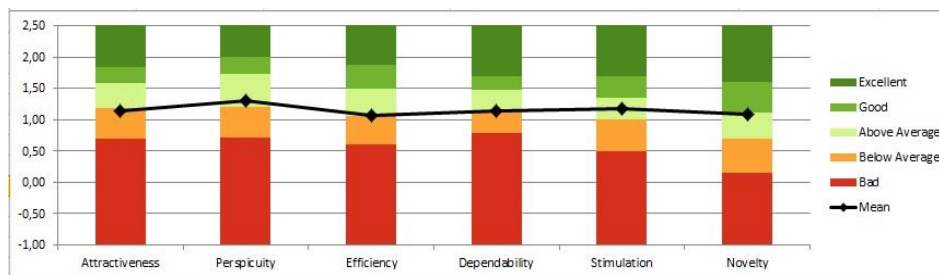
Tabel 6 menjelaskan tentang konsistensi untuk semua item pada semua skala, dimana data analisis menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat dikatakan memiliki konsistensi yang tinggi apabila nilai dari *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 – 0,7(Hendra & Miftahul, 2020). Selanjutnya nilai skala per orangan dibagi menjadi nilai skala per pertanyaan yang didapat dari hasil perhitungan dari *mean*, *variance*, dan simpangan baku, dimana masing-masing pertanyaan diberi kode warna berbeda-beda berdasarkan skala yakni Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, Kebaruan. Seperti pada gambar 4 berikut ini berdasarkan nilai skala per orangan.

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1,1	3,1	1,8	66	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1,3	3,2	1,8	66	tak dapat dipahami	dapat diahami	Kejelasan
3	0,7	2,9	1,7	66	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1,5	1,9	1,4	66	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1,4	2,8	1,7	66	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1,1	2,9	1,7	66	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1,5	2,3	1,5	66	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	0,5	3,6	1,9	66	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	0,4	4,5	2,1	66	cepat	lambat	Efisiensi
10	0,6	3,4	1,8	66	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1,7	2,1	1,4	66	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1,3	2,4	1,6	66	baik	buruk	Daya tarik
13	1,2	1,9	1,4	66	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1,1	2,6	1,6	66	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1,4	2,0	1,4	66	lazim	terdepan	Kebaruan
16	0,9	3,5	1,9	66	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	1,7	2,1	1,4	66	aman	tidak aman	Ketepatan
18	0,7	2,6	1,6	66	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	0,7	3,1	1,8	66	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	0,9	3,0	1,7	66	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	1,2	3,0	1,7	66	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	1,4	2,6	1,6	66	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1,5	2,3	1,5	66	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	0,6	3,5	1,9	66	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	1,7	2,4	1,6	66	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1,7	2,1	1,4	66	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. Hasil Perhitungan Dari Mean, Variance, dan Simpangan Baku

Dari hasil perhitungan rata-rata per pertanyaan pada gambar 4 dari 26 pertanyaan *User Experience Questionnaire* (UEQ) pertanyaan yang mendapatkan hasil *Above Average* (diatas rata-rata) berjumlah 19 terlihat dari hasil nilai rata-rata lebih dari atau sama dengan 0,8. Sedangkan pertanyaan yang mendapatkan hasil *Below Average* (dibawah rata-rata) berjumlah 7 terlihat dari hasil nilai rata-rata kurang dari atau sama dengan 0,7.

Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas maka dilakukan pengujian *benchmark*. Pada pengujian *benchmark* hasil didapat dengan cara membandingkan nilai setiap aspek dengan kumpulan data yang berasal dari responden. Uji *benchmark* menggambarkan tentang kualitas relatif dari pengguna *website* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas. Hasil uji *benchmark* dibagi berdasarkan 5 kategori yaitu : *Excellent, Good, Above Average, Below Average, atau Bad*, untuk nilai setiap kategori dapat dilihat pada grafik gambar 5 yang merupakan hasil analisis *user experience* menggunakan *benchmark*.



Gambar 5. Grafik Pengujian *Benchmark*

Pada skala Daya Tarik hasil dari pengujian *benchmark* mendapat nilai rata-rata sebesar 1,14, pada skala Kejelasan mendapat nilai rata-rata sebesar 1,31, pada skala Efisiensi mendapat nilai rata-rata sebesar 1,06, pada skala Ketepatan mendapat nilai rata-rata sebesar 1,14, pada skala Stimulasi mendapat nilai rata-rata sebesar 1,17, dan pada skala Kebaruan mendapat nilai rata-rata sebesar 1,09.

Tabel 7. Hasil Klasifikasi Kategori Per Skala

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya Tarik	1,14	Below average	50% of results better, 25% of results worse
Kejelasan	1,31	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1,06	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,14	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	1,17	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Kebaruan	1,09	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Penggunaan *website* sebagai media informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas pada skala Daya Tarik mendapatkan hasil kategori *Below Average* (dibawah rata-rata), dimana 50% produk pada dataset *benchmark* memiliki skor nilai lebih tinggi, dan 25% yang lainnya lebih rendah. Untuk skala Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan mendapatkan hasil kategori *Above Average* (diatas rata-rata), dimana 25% produk pada dataset *benchmark* memiliki skor nilai lebih tinggi, dan 50% yang lainnya lebih rendah.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Hasil pengukuran tingkat usability pada kepuasan penggunaan website sebagai media informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas menggunakan System Usability Scale (SUS) sudah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan dimana untuk tingkat kepuasan berdasarkan System Usability Scale (SUS) mendapatkan nilai rata-rata 71, untuk tingkat skala Adjective Rating "GOOD" pada skala Grade Scale berada pada kategori C, dan pada tingkat Acceptability Ranges berada pada tingkat "HIGH MARGINAL" yang artinya pengukuran usability penggunaan website memiliki tingkat kepuasan baik dan penggunaan website dapat terus berlanjut. Hasil analisis user experience dan menggali persepsi pengguna website menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap penggunaan website sebagai media informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Musi Rawas. Hasil tersebut didapat berdasarkan hasil pengujian benchmark yang menunjukkan hasil nilai dengan kategori Below Average (dibawah rata-rata) pada skala Daya Tarik dengan nilai 1,14, dan mendapat nilai dengan kategori Above Average (diatas rata-rata) pada skala Kejelasan dengan nilai 1,31, Efisiensi dengan nilai 1,06, Ketepatan dengan nilai 1,14, Stimulasi dengan nilai 1,17, dan Kebaruan dengan nilai 1,09.

REFERENCES

- Elisurya, S., Az-zahra, H. M., & Wardani, N. H. (2019). *Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada E-Commerce Fashion)*. 3(5), 4327–4332.
- Febrianto, W. A., Putra, W. H. N., & Perdanakusuma, A. R. (2019). *Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus : Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)*. 3(6), 6099–6106.
- Hendra, S., & Miftahul, F. (2020). Analisis User Experience Pada Sistem Informasi Akademik Stmik Palcomtech Palembang Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *STMIK Palcomtech*.
- Luh, N., Ari, P., Kadek, N., Wirdiani, A., & Purnawan, I. K. A. (2019). *Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing*. 7(2), 113–124.
- M.Audi, Rokhmawati, R. I., & Az-Zahra, and H. M. (2018). Analisis Aspek Usability dan User Experience Website dan Aplikasi Mobile Radio Streaming (Studi Pada Website dan Aplikasi Mobile Radio Prambors). *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Koput. Univ. Brawijaya*, 2.
- Oktafia, H., & Wijaya, L. (2018). *IMPLEMENTASI METODE PIECES PADA ANALISIS WEBSITE KANTOR*. 03(01), 48–58.
- Rolando, E. Y., Tolle, H., & Az-zahra, H. M. (2019). *Evaluasi dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Tulungagung Tourism dengan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)*. 3(8), 7929–7937.
- Selatan, S., Suirman, Atika, L., & Agustini, E. P. (n.d.). *ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA PROVINSI SUMATERA SELATAN*.
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Tri, I. N., Putra, A., Kartini, K. S., & Aditama, P. W. (2021). *Analisis Sistem Informasi Eksekutif Experience Questionnaire (UEQ) Menggunakan User*. 5(November 2020), 25–29.