

Evaluasi Usability Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman menggunakan System Usability Scale (SUS)

Usability Evaluation of Pekanbaru dalam Genggaman Application using System Usability Scale (SUS)

¹Thariq Pratama Putera, ²Angraini, ³Eki Saputra, ⁴Megawati, ⁵Mona Fronita, ⁶Arif Marsal
^{1,2,3,4,5,6}Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau, Pekanbaru, Indonesia

*e-mail: 1thariqpratama@gmail.com, 2angraini@uin-suska.ac.id, 3eki.saputra@uin-suska.ac.id,
4megawati@uin-suska.ac.id, 5monafronita@uin-suska.ac.id, 6arif.marsal@uin-suska.ac.id

(received: 20 December 2023, revised: 24 December 2024, accepted: 29 December 2024)

Abstrak

Implementasi e-Government sudah diterapkan Dinas Statistik, Informatika dan Komunikasi Pekanbaru Kota adalah Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman Anda. Aplikasi ini telah beroperasi kurang lebih 2 tahun sejak diluncurkan pada 2 September 2021, namun tidak pernah melakukan evaluasi menggunakan metode khusus untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Penelitian ini bertujuan untuk memanfaatkan website Aplikasi Pekanbaru In Hands dengan metode System Usability Scale (SUS) yang telah terbukti valid dan reliabel. SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang dikembangkan oleh John Brooke, dan menghasilkan skor antara 0 hingga 100. Sebanyak 65 responden, termasuk ASN dan non-ASN pegawai Dinas Komunikasi, Statistik, dan Informatika Kota Pekanbaru, berpartisipasi dalam penelitian ini. Hasil perhitungan SUS menunjukkan skor sebesar 59, dengan kategori penilaian kata sifat “ok” dan skala kualitas F. Secara keseluruhan, tingkat penerimaan ada pada kategori marginal low untuk rentang penerimaan yang menandakan meskipun lamaran telah diterima, tingkat penerimaannya masih rendah. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan pada aplikasi untuk meningkatkan angka penerimaan. Penelitian ini merekomendasikan empat usulan solusi perbaikan yang dapat dijadikan panduan pengembangan aplikasi di masa depan. Dengan demikian, perbaikan yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Kata kunci: E-Government, Usability, System Usability Scale, Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Abstract

One of the e-Government applications that has been implemented at the Pekanbaru City Statistics and Information Communication Service is the Pekanbaru Application in Your Hand. This application has been running for approximately 2 years since it was launched on September 2, 2021 and has not undergone any assessment using specific standard methodologies to gauge end-user satisfaction levels. The purpose of this research is to assess the user-friendliness of the Pekanbaru In Hands Application website through the utilization of the System Usability Scale (SUS) method. The SUS method, known for its validity and reliability, offers a straightforward application. It comprises ten questions formulated by John Brooke, and the outcomes are presented as scores ranging from 0 to 100.. The 65 respondents consisted of ASN and non-ASN employees from the Pekanbaru City Communications, Statistics and Informatics Service. The result obtained from the SUS calculation is 59, for the adjective assessment category including ok, with a scale value of F, and including marginally low for the acceptability range category where the application can be accepted but the level of acceptance is still low. This indicates that enhancements are required for the application to achieve a higher acceptance rate. This research produces 4 suggestions for enhancing solutions, serving as valuable references in forthcoming application development.

Keyword: E-Government, Usability, System Usability Scale, Application Pekanbaru Dalam Genggaman

1 Pendahuluan

Perkembangan kemajuan teknologi merupakan faktor utama meningkatnya popularitas *E-Government*. Pemerintah berbasis elektronik ini merupakan suatu inovasi untuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan telah menjadi suatu aspek yang krusial yang bertujuan untuk mencapai sistem operasional yang akuntabel, transparan, efektif, dan efisien serta untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi proses kerja. [1]. Pada tanggal 2 September 2021, Dinas Kominfo Pekanbaru merilis aplikasi Pekanbaru yang dapat dioperasikan melalui smartphone [2].

Sistem informasi digital yang terintegrasi ini merupakan inisiatif pemerintah untuk menyatukan layanan publik menjadi satu portal atau satu titik akses. Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman mempermudah warga dalam mengakses berbagai informasi dan layanan di Kota Pekanbaru. Maksud dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi maupun efektivitas dalam memberikan layanan publik bagi masyarakat serta memudahkan akses informasi terkait layanan publik di Kota Pekanbaru sendiri. Setelah 2 tahun berjalan aplikasi ini hanya diunduh oleh 871 pengguna berdasarkan data yang diberikan oleh diskominfo Pekanbaru sedangkan pada data disdukcapil tahun 2022 jumlah penduduk kota Pekanbaru mencapai 1.107.327 jiwa. Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa pengguna terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi seperti *button* yang tidak muncul, tampilan detail pengumuman yang belum sempurna, dan masih banyak *deadlink* pada aplikasi. Menurut ISO 9126 terdapat beberapa faktor kualitas sebuah aplikasi diantaranya *functionality* yaitu kemampuan yang mengacu pada aspek fungsi perangkat lunak dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan pengguna, kemudian *reliability* yaitu kemampuan perangkat lunak dari segi performance selanjutnya yaitu *Usability* kemudahan dalam pengoperasian perangkat lunak. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor kualitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman saat ini belum mencapai standar yang baik. Hal ini dapat berdampak negatif pada penerimaan pengguna terhadap aplikasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman untuk meningkatkan kualitasnya [3].

Penilaian dalam mengevaluasi aplikasi dapat dilakukan melalui pengujian pada *usability* atau kegunaan. Usability merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan suatu aplikasi [4]. Evaluasi kegunaan dapat melibatkan para ahli atau pengguna aplikasi yang dihasilkan [5]. Selain melakukan evaluasi kegunaan, evaluasi ini juga dapat dilakukan pada berbagai jenis perangkat lunak yang berbasis pada perangkat mobile, web, atau desktop [6]. Ada 5 komponen dalam melakukan evaluasi usability, yaitu *learnability*, *efisiensi*, *memorability*, *error* dan *identifikasi* [4]. System Usability Scaling atau SUS adalah metode kegunaan untuk mendukung aplikasi yang melibatkan pengguna akhir. [7]. Skala kegunaan sistem memiliki beberapa keunggulan, seperti: 1) tahapan evaluasi yang lebih mudah diterima pengguna, 2) hasil pengujian tetap akurat meskipun sampelnya sedikit, 3) mampu membedakan secara langsung apakah suatu aplikasi bermanfaat atau tidak [8]. Selain itu, 4) dapat langsung membedakan perangkat lunak yang berguna atau tidak, 5) telah terbukti sebagai alat penilaian yang valid, kuat, dan andal [9].

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas dan tingkat penerimaan Aplikasi Pekanbaru In Handheld melalui evaluasi dengan menerapkan kuesioner System Usability Scale (SUS). Responden yang terlibat dalam penelitian ini berasal dari instansi terkait yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Evaluasi dilakukan dengan memberikan tugas yang sesuai dengan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Pekanbaru Dalam Grip, dengan tujuan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang memerlukan perbaikan dan menanggapi saran yang diberikan oleh pengguna.

2 Tinjauan Literatur

Penelitian sebelumnya melakukan evaluasi kegunaan website Dinas Pendidikan Provinsi Riau dengan jumlah 96 responden, diperoleh hasil sebesar 51,87 untuk kategori penilaian kata sifat dengan skala penilaian F, dimana situs tersebut masih dapat diterima namun tingkat akseptabilitasnya masih rendah, Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk memperbaiki situs web agar dapat mencapai tingkat penerimaan yang lebih tinggi[10].

Penelitian selanjutnya adalah melakukan evaluasi usability menggunakan SUS Questionnaire pada aplikasi E-learning Moodle di perguruan tinggi yang berjumlah 34 responden dan dari hasil pengukuran usability pada E-Learning Moodle diperoleh hasil didapatkan nilai rata-rata SUS sebesar 50 yang menunjukkan bahwa tingkat penerimaannya berada pada kategori Marginal Low. Selain itu, nilai kata sifat menunjukkan peringkat "Buruk" dengan skala E. Pengguna menyatakan bahwa E-Learning Moodle dirasa cukup kompleks dalam penggunaannya sehingga mendorong mereka untuk mempertimbangkan penggunaan E-Learning khususnya pada aplikasi mobile.[11].

Penelitian berikutnya memanfaatkan metode pengukuran *System Usability Scale* (SUS) pada aplikasi "UBD on your hand" yang dilakukan oleh Baibul Tujni dan Firamon Syakti. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata sebesar 87.2, mengindikasikan bahwa sistem informasi akademik berbasis mobile tersebut, dilihat dari penilaian kata sifat (adjective rating), termasuk dalam kategori keunggulan. Dari segi skala nilai (grade scale), aplikasi ini termasuk dalam kelompok B, menunjukkan bahwa aplikasi bisa diterima pengguna serta baik digunakan tidak perlu di perbaiki.[12].

Penelitian lain mengenai pengukuran ketergunaan pada sistem informasi manajemen AKN Pacitan pada metode SUS melibatkan dosen, staff, dan mahasiswa AKN Pacitan sebagai populasi penelitian dengan jumlah responden sebanyak 103 orang. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata sebesar 71,48 pada Rentang Penerimaan (Acceptability Range), menempatkan sistem informasi ini dalam kategori dapat diterima. Dalam Grade Scale, sistem ini mendapatkan posisi grade C, sementara pada penilaian kata sifat (adjective rating) berada pada posisi baik. Kesimpulannya, sistem informasi bisa efektif digunakan sebagai alat bantu perkuliahan, terutama dalam mengelola jurnal kuliah, presensi, dan nilai[13].

Penelitian lebih lanjut yang dilakukan pada sertifikasi uji mesin uji pada prosedur evaluasi skala kegunaan sistem diperoleh hasil akhir sebesar 87,33 pada kondisi tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa uji mesin uji dari aspek evaluasi kata sifat termasuk dalam tingkat sangat baik. kelompok, dari segi skala penilaian tergolong kelompok B, dan dari segi akseptabilitas tergolong kelompok dapat diterima[14].

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengukur kegunaan. Belum ada penelitian khusus mengenai Aplikasi Pekanbaru Di Tangan yang hadir sejak September 2021. Aplikasi ini merupakan inovasi dari pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Komunikasi Informasi, Statistik dan Perkodean Kota Pekanbaru. Tujuannya untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Namun banyak pengguna aplikasi yang mengeluhkan kurangnya fitur pada aplikasi. Kualitas aplikasi menjadi aspek yang penting, karena peningkatan kepuasan dan minat pengguna sangat penting untuk diperhatikan. Oleh karena itu, diperlukan pertimbangan yang matang mengenai kualitas aplikasi, apakah mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam pengembangannya. Dengan adanya pengukuran Usability System Usability Scale (SUS) kita dapat menilai kelebihan dan kekurangan Aplikasi Pekanbaru In Hand, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna.

3 Metode Penelitian

Proses awal dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi dan merumuskan masalah, kemudian menciptakan konteks dan tujuan yang akan dicapai, dilanjutkan dengan studi pustaka untuk menemukan metode yang sesuai, kemudian melakukan observasi secara langsung dan wawancara dengan instansi terkait untuk mengumpulkan data dan melakukan evaluasi penelitian. Sebelum mengambil kesimpulan, Pada tahap pengumpulan data, penyebaran angket dilakukan dengan cara memberikan tugas berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan pada tahap analisis, pengolahan angket menggunakan metode System Usability Scale kemudian diuji hasilnya berdasarkan aspek *usability*. Langkah terakhir adalah menyusun rekomendasi dan kesimpulan.

3.1 Populasi dan Sampel

Untuk menentukan jumlah reviewer perlu diketahui populasinya [12]. Populasi sendiri merupakan sekumpulan objek yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang dijadikan kesimpulan [15]. Objek yang digunakan untuk penelitian ini merupakan Pegawai ASN dan Non ASN yang berada pada Dinas DISKOMINFOTIKSAN. Pemerintah Kota Pekanbaru yang telah menggunakan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman dengan Karakteristik Responden seperti usia, jenis kelamin dan rentang waktu menggunakan aplikasi tersebut. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 65 orang dalam melakukan evaluasi tingkat *Usability* dengan menggunakan metode SUS.

Pada Karakteristik Penilai yang dilakukan pada Pengguna Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman yang berada pada Dinas Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. Pengguna atau partisipan melibatkan 42 Pria dan 23 Wanita yang merupakan ASN Berjumlah 19 dan Non ASN berjumlah 46 dengan rentang waktu menggunakan aplikasi 1-3 Bulan dan 3-6 Bulan Sebanyak 15 Responden selanjutnya >12 Bulan 16 Responden dan yang tertinggi pada 6-12 Bulan berjumlah 19 responden. Sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

		Jumlah	%
Jenis Kelamin	Pria	42	64.6
	Wanita	23	35.4
Pekerjaan	ASN	19	29.2
	Non ASN	46	70.8
Rentang Waktu Menggunakan Aplikasi	1 - 3 Bulan	15	23.1
	3 - 6 Bulan	15	23.1
	6 - 12 Bulan	19	29.2
	>12 Bulan	16	24.6
Total		65	100

3.2 Evaluasi Usability Menggunakan System Usability Scale (SUS)

Untuk mengukur Usability menggunakan SUS, evaluasi dilakukan melalui akses ke aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman. Metode ini memanfaatkan SUS untuk menilai Usability, di mana pengguna berperan sebagai penilai terhadap antarmuka aplikasi guna mengevaluasi kualitasnya. Kuesioner SUS digunakan dalam penelitian ini, dengan skala Likert 1-5. Daftar pertanyaan yang terdapat pada kuesioner bisa ditemukan dalam Tabel 2 [16].

Tabel 2 Daftar Pernyataan Kuesioner SUS

Kode	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Q01	Saya berpendapat saya akan sering menggunakan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman					
Q02	Saya menilai Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman terlalu kompleks untuk digunakan					
Q03	Saya menilai Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman mudah digunakan					
Q04	Saya membutuhkan bantuan saat menggunakan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman					
Q05	Saya menilai menu dan fitur pada Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman sudah terintegrasi dengan baik					

- Q06 Saya menilai banyak menu dan fitur pada Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman yang tidak konsisten
- Q07 Saya berpendapat kedepannya pengguna akan merasa mudah memahami dan menggunakan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman
- Q08 Saya menemukan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman rumit digunakan
- Q09 Saya nyaman ketika menggunakan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman
- Q10 Saya perlu belajar banyak hal sebelum menggunakan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Dalam penelitian ini, *System Usability Scale (SUS)* menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin, dimulai dari "sangat setuju (SS)" hingga "sangat tidak setuju (STS)" terhadap 10 pernyataan yang telah disediakan. Setiap item pertanyaan memiliki kontribusi skor, dengan pertanyaan bernomor ganjil mengurangi skor pengguna sebesar 1, sedangkan pertanyaan bernomor genap mengurangi nilai 5 dengan skor pengguna. Skor akhir untuk setiap pernyataan dihitung dengan jumlah skor dan mengkalikan hasil dengan 2,5 [9]. Persamaan (1) menunjukkan rumus perhitungan skor System Usability Scale (SUS), sementara untuk memperoleh semua skor nilai pada SUS, hasilnya rerata skor individu dihitung menggunakan Persamaan (2).

$$Skor\ SUS = ((Q01 - 1) + (5-Q02) + (Q03-1) + (5-Q04) + (Q05-1) + (5-Q06) + (Q07-1) + (5-Q08) + (Q09-1) + (5-Q10)) \quad (1)$$

$$\tilde{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

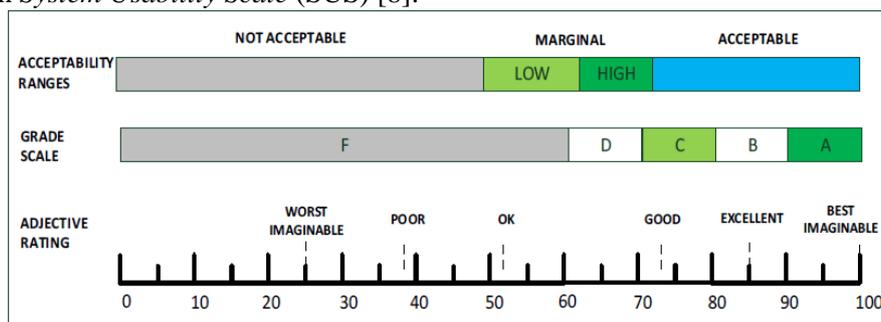
- \tilde{x} = merupakan nilai dari rata-rata skor SUS
- $\sum x$ = merupakan jumlah dari skor SUS
- n = merupakan jumlah dari responden

3.3 Penentuan Hasil Perhitungan

Dalam proses analisis aspek Usability, dilakukan Tentukan hasil perhitungan dengan memanfaatkan tiga penilaian tidak sama, yang masing-masing memiliki tingkatan sebagai berikut:

1. *Acceptability Ranges (Not Acceptable marginal, Acceptable)*
2. *Grade Scale (A,B,C, D,E,F)*
3. *Adjective Rating (worst imaginable, poor, ok, good, excellent, dan best imaginable.)*

Gambar 1 mengilustrasikan bahwa peneliti dapat menggunakan sudut pandang *Acceptability* untuk menilai tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi. Sebagai alternatif, untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan aplikasi, peneliti dapat merujuk pada *grade scale*. Sejalan dengan itu, untuk memperoleh nilai yang lebih rinci terkait aplikasi, peneliti dapat memanfaatkan *adjective rating*. Keseluruhan konsep ini menjadi acuan utama untuk dipengukuran Usability dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* [8].



Gambar 1 Penentuan Hasil Evaluasi *System Usability Scale* [8]

Dalam menyebarkan kuesioner, peneliti secara langsung memberikan formulir kuesioner yang telah disiapkan kepada pegawai ASN dan Non ASN di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Proses penyebaran kuesioner dilakukan selama periode 4 minggu. Berlangsung selama 30 hari, dimulai pada tanggal 2 September 2023 dan berakhir pada tanggal 2 Oktober 2023. Kuesioner mencakup bagian informasi umum dari responden serta data mengenai penggunaan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.

4 Hasil dan Pembahasan

Dibagian ini penulis menyajikan seluruh hasil analisis dari data penelitian yang terkumpul melalui prosedur dan metode evaluasi yang sudah dipaparkan pada bagian Metodologi Penelitian. Tahapan ini akan mencakup proses pengolahan data, kemudian proses analisis data penelitian, dan pemaparan hasil dari penelitian yang dilakukan.

4.1 Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman kita dapat mengakses aplikasi tanpa melakukan menu login pada aplikasi tersebut, Pada halaman awal aplikasi pekanbaru dalam genggaman, terdapat 5 sub menu terdiri dari Home, Berita, Pengumuman, Magazine, dan Galeri. Untuk halaman Home/halaman awal terdapat pilihan menu seperti layanan publik, profil kota, layanan kepegawaian, layanan perizinan dan bisnis, serta yang lainnya, dan pada fitur layanan publik masyarakat bisa mengakses tentang layanan publik secara online yang berada di kota pekanbaru.

Pada Sub Menu Berita masyarakat dapat melihat berita terbaru dari aplikasi tersebut, sama halnya dengan Sub Menu pengumuman yang selalu update langsung dari Pemerintah Kota Pekanbaru, selanjutnya Sub Menu Magazine menampilkan jumlah tiap bulannya majalah yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Terakhir Sub Menu Galeri menampilkan foto dan video seputaran informasi dari Pemerintah Kota Pekanbaru.

4.2 Perhitungan Nilai SUS

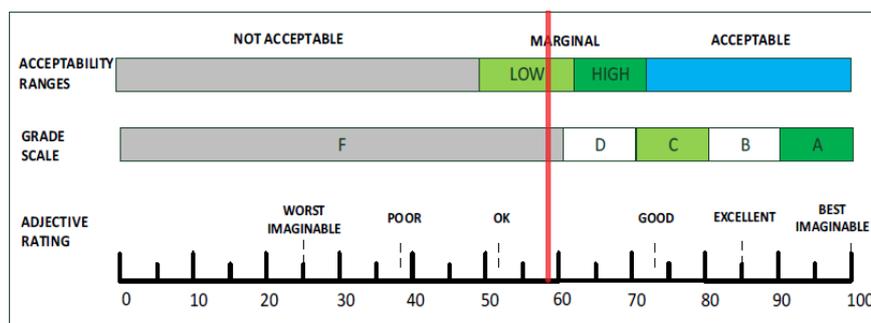
Berikut pada Tabel 3 merupakan Perhitungan Nilai SUS dari responden.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Skor SUS

RESPONDEN	HASIL PERHITUNGAN SKOR SUS										SKOR
	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	
R01	4	4	1	4	2	3	1	4	1	4	70
R02	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	70
R03	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	60
R04	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	72,5
R05	3	3	3	3	3	3	0	3	4	3	70
R06	3	3	3	3	2	3	0	3	0	3	57,5
R07	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	62,5
R08	3	3	2	3	0	2	2	3	2	3	57,5
R09	3	3	3	3	0	2	0	3	0	3	50
R10	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	50
...
R_065	2	2	2	3	2	4	3	3	0	2	58
SKOR RATA-RATA SUS											59

4.3 Analisis Skor SUS

Pada Gambar 5 berikut ini merupakan hasil interpretasi pengukuran Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.



Gambar 5. Hasil interpretasi pengukuran Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Hasil dalam Pengukuran *Usability* Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS mencapai 59. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat penerimaan aplikasi tersebut dapat dikategorikan sebagai *Marginal LOW*. Secara *adjective*, penilaian mencirikan keadaan aplikasi sebagai "OK," dengan grade scale yang berada pada level F. Gambar 6 memperlihatkan hasil skor dari setiap aspek usability yang telah diproses menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

Setelah mendapatkan hasil menggunakan SUS, peneliti memberikan usulan rekomendasi sesuai dengan permasalahan yang dialami responden. Berikut rekomendasi peneliti yang dapat disampaikan:

1. Perbaiki Fungsionalitas Aplikasi: Identifikasi dan perbaiki tombol-tombol yang tidak muncul atau mengalami error untuk meningkatkan efisiensi pengguna dalam menggunakan aplikasi.
2. Perbaiki tampilan detail pengumuman agar bisa menyampaikan informasi dengan baik dan jelas untuk pengguna. optimalkan Aksesibilitas dan Keterbacaan, Pastikan link-link pada aplikasi berfungsi dengan baik dan tidak mengalami error, sehingga pengguna dapat mengakses informasi tanpa kendala.
3. Perbaiki *Learnability* : Dalam perbaikan *learnability* membuat role map untuk menjelaskan fungsi menu masing-masing seperti layanan publik dan lainnya serta fitur apa saja yang telah disediakan pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman.
4. Melakukan Sosialisasi dan Peningkatan Penggunaan: Melakukan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat kota pekanbaru terhadap keberadaan aplikasi dan manfaatnya.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman memperoleh hasil pengukuran dengan melibatkan 65 responden sebesar 59, Kriteria penilaian kata sifat yang diperoleh baik, dengan skala nilai F, dan rentang penerimaan berada pada marginal rendah. Dan pada penelitian ini menghasilkan 4 rekomendasi untuk membantu dalam evaluasi dan peningkatan pemanfaatan fitur/layanan yang disediakan pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman agar lebih efektif dan efisien agar masyarakat lebih mudah menggunakannya.

Referensi

- [1] N. Dalimunthe, A. Dawiyah, F. Nazari, and K. Purba, "Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 245, Aug. 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.7538.
- [2] R. Rahim, "Jurnal Dinamika Pemerintahan Vol.1, No. 1 (September 2022)," vol. 1, no. 1, pp. 124–137, 2022.
- [3] A. Sukoco, "Penggunaan Standard ISO 9126 Untuk Mengevaluasi Keefektifan Perangkat Lunak," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 1, no. 1, Oct. 2010, doi: 10.36448/jsit.v1i1.336.
- [4] J. Nielsen, "Usability 101: Introduction to Usability," *Nielsen Norman Group*, 2012. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- [5] E. Susilo, B. Soedijono WA, and H. Al Fatta, "Evaluasi Aplikasi Mobile SSP (Secure System Of Payment) Menggunakan Prinsip Usability (Studi Kasus: PT Sydeco)," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed.* 2017, vol. 2.6, pp. 7–12, 2017.

- [6] B. Pudjoatmodjo and R. Wijaya, “Tes Kegunaan (Usability Testing) Pada Aplikasi Kepegawaian Dengan Menggunakan System Usability Scale,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed.* 2016, pp. 37–42, 2016.
- [7] W. Usama Martoyo, “Kajian Evaluasi Usability dan Utility pada Situs Web,” *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. November, pp. 3–5, 2015.
- [8] U. Ependi, A. Putra, and F. Panjaitan, “Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik system usability scale,” *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 63–76, 2019, doi: 10.26594/register.v5i1.1412.
- [9] J. Brooke, “SUS: A ‘Quick and Dirty’ Usability Scale,” in *Usability Evaluation In Industry*, no. November, CRC Press, 1996, pp. 207–212. doi: 10.1201/9781498710411-35.
- [10] S. Aisyah *et al.*, “Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021, [Online]. Available: <https://disdik.riau.go.id>.
- [11] R. Andriani and A. Sa’di, “E-Learning Moodle Usability Evaluation Using the SUS Questionnaire in Higher Education,” *Sistemasi*, vol. 11, no. 2, p. 506, 2022, doi: 10.32520/stmsi.v11i2.1838.
- [12] B. Tujni and F. Syakti, “Implementasi Sistem Usability Scale Dalam Evaluasi Perspektif Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Mobile,” *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 3, pp. 241–251, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i3.479.241-251.
- [13] K. T. Nugroho, B. Julianto, and D. F. Nur MS, “Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale,” *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 1, p. 74, 2022, doi: 10.23887/janapati.v11i1.43209.
- [14] Suyanto and E. Usman, “Pengujian Usability Dengan Teknik System Usability Scale Pada Test Engine Try Out Sertifikasi,” vol. 19, no. 1, pp. 62–69, 2019, doi: <https://doi.org/10.30812/matrik.v19i1.503>.
- [15] A. Muktar, Mukeri, and Leonardo, “The Effect Of Relationship Marketing, Quality Of Service And Costumer Satisfaction To Costumer Lo,” *J. Manag.*, vol. 4, pp. 1–12, 2018.
- [16] A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, “Determining what individual SUS scores mean; adding an adjective rating,” *J. usability Stud.*, vol. 4, no. 3, pp. 114–23, 2009.