ABSTRAK

Ardi Yana Putra, I Nyoman Gede (2023), *Evaluasi Usability Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung Menggunakan Metode Think Aloud, Heuristic Evaluation dan System Usability Scale*. Tesis, Pendidikan Dasar, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom dan Pembimbing II: Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd.

Kata-kata kunci: pelayanan publik, aplikasi, sistem pengaduan masyarakat,

SIDUMAS merupakan salah satu aplikasi pengaduan bagi masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Badung yang telah digunakan selama 2 tahun oleh Pemerintah Kabupaten Badung untuk menampung pengaduan dan aspirasi dari masyarakat. Dari observasi awal yang dilakukan pada hasil rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat tahun 2020 melalui aplikasi SIDUMAS yang berjumlah 73 pengaduan dan melalui observasi pada platfom *Google Playstore* terdapat ketidakpuasan pengguna seperti *rating* rendah dan komentar ketidakpuasan terkait permasalahan saat menggunakan aplikasi SIDUMAS Badung. Penelitian ini mencoba melakukan evaluasi aplikasi SIDUMAS menggunakan pendekatan *usability* dengan metode *think aloud* (dari sisi pengguna) serta metode heuristik dan SUS (dari sisi ahli). Evaluasi dilakukan dengan melibatkan 10 responden pengguna dari masyarakat Badung yang telah terkriteriakan, sedangkan untuk ahli *usability* menggunakan 5 orang ahli yang telah exspert di bidangnya. Untuk mengetahui kebergunaan aplikasi SIDUMAS Badung digunakan metode *System Usability Scale.* Hasil dari perhitungan rata-rata skor *System Usability Scale* (SUS) terhadap kepuasan pengguna SIDUMAS terhadap responden, diperoleh skor sebesar 78 dengan *Acceptability Ranges* atau penerimaan pengguna terhadap SIDUMAS masuk kategori *Acceptable* karena mendapat nilai 78. Selanjutnya untuk skor *Percentile Rank* nilai yang diperoleh 78 sehingga masuk kategori *Grade B.* Berdasarkan hasil penelitian metode *think aloud* dapat disarankan bagi pengembang dilakukan penyesuaian *template* atau disain sehingga lebih menarik dan penambahan fitur navigasi, *fitur upload* gambar dan video sangat penting ketika melakukan aduan supaya datanya *realtime*, *fitur* jenis aduan supaya lebih *simple* dan mudah digunakan, *fitur helpdesk* atau *live chat*. Berdasarkan hasil penelitian metode *heuristic evaluation* dapat diketahui bahwa terdapat 1 permasalahan memiliki *severity rating* tertinggi (4) masalah tersebut harus segera diperbaiki. Pada tahapan *debriefing* ketiga evaluator telah mendiskusikan permasalahan teratas berdasarkan *severity rating*. Dengan adanya perbaikan dari 17 permasalahan ini diharapkan dapat meningkatkan performa SIDUMAS ketika digunakan oleh pengguna. Data yang telah didapatkan dengan menggunakan metode *think aloud, heuristic evaluation* dan *system usability scale* nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk rekomendasi perbaikan aplikasi SIDUMAS Badung.

ABSTRACT

Ardi Yana Putra, I Nyoman Gede (2023), Usability Evaluation of the Badung Regency Community Complaint System (SIDUMAS) Using the Think Aloud Method, Heuristic Evaluation and System Usability Scale. Thesis, Basic Education, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and examined by first Advisor: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom and Second Advisor: Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd.

Keywords: public service, application, public complaint system

SIDUMAS is a complaint application for the community, especially the people of Badung Regency which has been used for 2 years by the Badung Regency Government to accommodate complaints and aspirations from the community. From initial observations made on the results of the 2020 public complaint report recapitulation through the SIDUMAS application, a total of 73 complaints and through observations on the Google Playstore platform, there was user dissatisfaction such as low ratings and dissatisfaction comments related to problems when using the SIDUMAS Badung application. This study attempts to evaluate the SIDUMAS application using a usability approach with the think aloud method (from the user's side) as well as the heuristic and SUS methods (from the expert's point of view). The evaluation was carried out by involving 10 user respondents from the Badung community who had criteria, while for usability experts using 5 experts who were experts in their fields. To find out the usefulness of the Badung SIDUMAS application, the System Usability Scale method is used. The results of calculating the average System Usability Scale (SUS) score on SIDUMAS user satisfaction with respondents, obtained a score of 78 with Acceptability Ranges or user acceptance of SIDUMAS in the Acceptable category because it gets a value of 78. Furthermore, for the Percentile Rank score the value obtained is 78 so that in the Grade B category. Based on the research results of the think aloud method, it can be recommended for developers to make adjustments to the template or design so that it is more attractive and to add navigation features, the image and video upload feature is very important when making complaints so that the data is realtime, the complaint type feature is to make it simpler and easier used, the helpdesk feature or live chat. Based on the research results of the heuristic evaluation method, it can be seen that there is 1 problem that has the highest severity rating (4) this problem must be corrected immediately. In the third debriefing stage, the evaluators have discussed the top problems based on the severity rating. With the improvement of these 17 problems it is hoped that it can improve the performance of SIDUMAS when used by users. The data that has been obtained using the think aloud, heuristic evaluation and system usability scale methods will later be used as a reference for recommendations for improving the SIDUMAS Badung application.