

**EVALUASI SISTEM INFORMASI LAPORBUP
MENGUNAKAN METODE PERFORMANCE
MEASUREMENT, RETROSPECTIVE THINK ALOUD
DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE**

TESIS

oleh

MOHAMAD ARIANSIDI

NIM 2029101025



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2023**

**EVALUASI SISTEM INFORMASI LAPORBUP
MENGUNAKAN METODE PERFORMANCE
MEASUREMENT, RETROSPECTIVE THINK ALOUD
DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE**

TESIS

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komputer

Program Studi Ilmu Komputer

oleh

MOHAMAD ARIANSIDI

NIM 2029101025

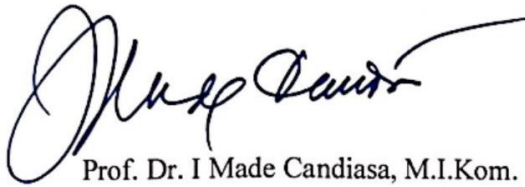


**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2023**

Tesis oleh Mohamad Ariansidi ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 10 April 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom.

NIP. 196012311986011004

Pembimbing II



Dr. I Made Gede Sunarya., S.Kom., M.Cs.

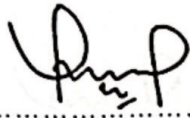
NIP. 198307252008011008

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Mohamad Ariansidi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal : 27 Juni 2023

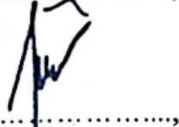
oleh
Tim Penguji



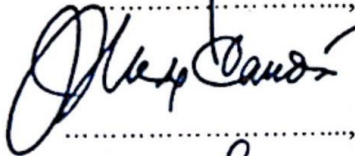
Ketua (Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom.)
NIP. 197703182008121004



Anggota (Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T.)
NIP. 197603152001121002



Anggota (Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.)
NIP. 197601022003121001



Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom.)
NIP. 196012311986011004



Anggota (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.)
NIP. 198307252008011008

Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 27 Juni 2023
Yang memberi pernyataan



Mohamad Ariansidi

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugrah-Nya sehingga Tesis yang judul “Evaluasi Sistem Informasi LAPORBUP Menggunakan Metode *Performance Measurement, Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire*” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, Direktur Program Pascasarjana, Kepala Program Studi Ilmu Komputer beserta staf dan seluruh dosen pengajar atas segala bimbingan serta arahan dan telah memfasilitasi berbagai kepentingan penulis selama menempuh studi di Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom., sebagai pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dengan sabar membimbing, mengarahkan, memberikan motivasi dan masukan yang sangat bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
3. Dr. I Made Gede Sunarya., S.Kom., M.Cs. sebagai pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dengan sabar membimbing, mengarahkan, memberikan motivasi dan masukan yang sangat bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
4. Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom., Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T., dan Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T., sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan dan saran yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
5. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur, Kabid/Kasubag/Kasi serta seluruh staf, yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktunya dan memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan yang dibutuhkan oleh penulis selama penyusunan tesis ini.
6. Kedua orang tua penulis Ibu Tatik Partiani dan Bapak Marsidi dan seluruh keluarga yang selalu memberi do'a dan dukungan serta motivasi yang sangat luar biasa untuk kesuksesan dan kelancaran tesis ini.
7. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Komputer yang telah banyak berkontribusi selama penulis menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan berbagai macam bantuan dalam penyusunan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan studi ini, senantiasa diberikan kesehatan, keharmonian dalam menjalani setiap langkah kehidupan dan berikan imbalan yang sepadan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji Pendidikan.

Singaraja, 27 Juni 2023
Penulis,

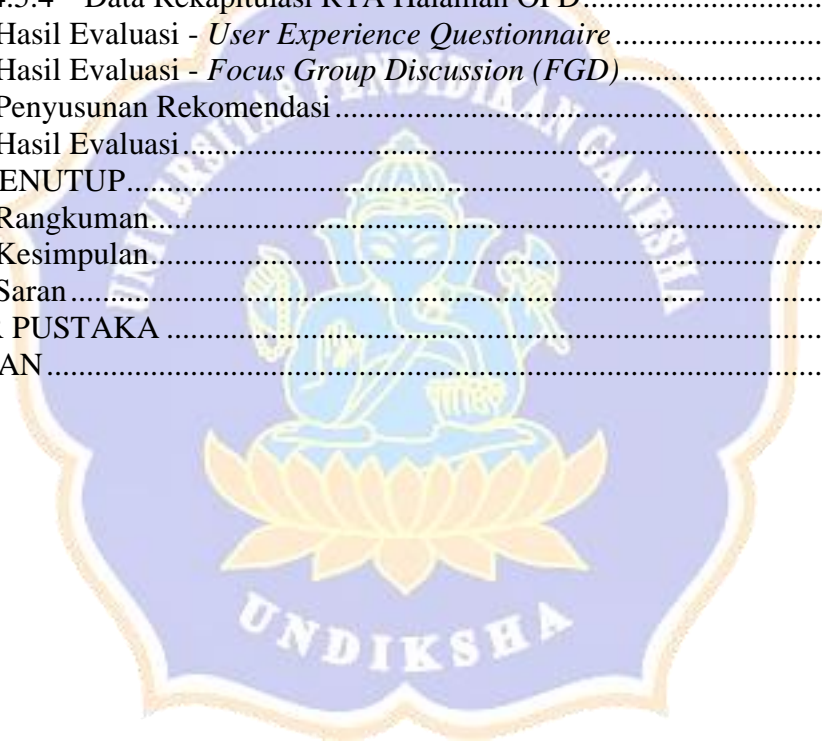
(Mohamad Ariansidi)



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Gambarn Umum Dinas Kominfo Kabupaten Lombok Timur.....	8
2.2 Sistem Informasi LAPORBUP.....	8
2.3 Evaluasi Sistem Informasi.....	11
2.3.1 <i>Usability</i>	11
2.3.2 <i>Performance Measurement</i>	13
2.3.3 <i>Retrospective Think Aloud</i>	15
2.3.4 <i>User Experience Questionnaire</i>	16
2.3.5 <i>Focus Group Discussion</i>	18
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
2.5 Kerangka Konsep.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Tahapan Penelitian.....	25
3.3 Responden Penelitian.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 <i>Performance Measurement</i>	28
3.4.2 <i>Retrospective Think Aloud</i>	29
3.4.3 <i>User Experience Questionnaire</i>	30
3.4.4 <i>Focus Group Discussion</i>	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	30
3.5.1 Skenario Tugas.....	31
3.5.2 <i>User Experience Questionnaire</i>	31
3.5.3 Teknik Analisis Data.....	32
3.6 Penyusunan Rekomendasi.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Evaluasi dan Pembahasan.....	36
4.2 Hasil Evaluasi - <i>Performance Measurement</i>	36

4.3	Hasil Evaluasi dan Analisis Efektivitas.....	36
4.3.1	Hasil Evaluasi Efektivitas Halaman Pengaduan	36
4.3.2	Hasil Evaluasi Efektivitas Halaman Administrator	37
4.3.3	Hasil Evaluasi Efektivitas Halaman Bupati	39
4.3.4	Hasil Evaluasi Efektivitas Halaman OPD.....	41
4.4	Hasil Evaluasi dan Analisis Efisiensi	43
4.4.1	Hasil Evaluasi Efisiensi Halaman Pengaduan.....	44
4.4.2	Hasil Evaluasi Efisiensi Halaman Administrator.....	45
4.4.3	Hasil Evaluasi Efisiensi Halaman Bupati	52
4.4.4	Hasil Evaluasi Efisiensi Halaman OPD	55
4.5	Hasil Evaluasi - <i>Retrospective Think Aloud</i>	58
4.5.1	Data Rekapitulasi RTA Halaman Pengaduan	58
4.5.2	Data Rekapitulasi RTA Halaman Administrator	63
4.5.3	Data Rekapitulasi RTA Halaman Bupati	69
4.5.4	Data Rekapitulasi RTA Halaman OPD.....	75
4.6	Hasil Evaluasi - <i>User Experience Questionnaire</i>	79
4.7	Hasil Evaluasi - <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	84
4.8	Penyusunan Rekomendasi	86
4.9	Hasil Evaluasi.....	89
BAB V PENUTUP.....		91
5.1	Rangkuman.....	91
5.2	Kesimpulan.....	94
5.3	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		109



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kategori Metode Evaluasi.....	12
Tabel 3.1 Rentang <i>Benchmark</i> pada UEQ <i>Data Analysis Tool</i>	35
Tabel 4.1 Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman Pengaduan.....	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman Administrator.....	37
Tabel 4.3 Rekapitulasi Penyebab Kegagalan Pada Halaman.....	38
Tabel 4.4 Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman Bupati.....	40
Tabel 4.5 Rekapitulasi Penyebab Kegagalan Pada Halaman.....	40
Tabel 4.6 Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman OPD	41
Tabel 4.7 Rekapitulasi Penyebab Kegagalan Pada Halaman.....	42
Tabel 4.8 Daftar Rekomendasi Perbaikan Analisis Efektivitas	42
Tabel 4.9 Pengujian Statistik Halaman Pengaduan.....	44
Tabel 4.10 Hasil Analisis Halaman Pengaduan dan Rekomendasi.....	45
Tabel 4.11 Pengujian Statistik Halaman Administrator.....	45
Tabel 4.12 Hasil Analisis Halaman Administrator dan Rekomendasi.....	51
Tabel 4.13 Pengujian Statistik Halaman Bupati	52
Tabel 4.14 Hasil Analisis Halaman Bupati dan Rekomendasi	54
Tabel 4.15 Pengujian Statistik Halaman OPD	55
Tabel 4.16 Hasil Analisis Halaman OPD dan Rekomendasi	57
Tabel 4.17 Rekapitulasi RTA Halaman Pengaduan.....	59
Tabel 4.18 Kesimpulan RTA Halaman Pengaduan	62
Tabel 4.19 Rekapitulasi RTA Halaman Administrator.....	63
Tabel 4.20 Kesimpulan RTA Halaman Administrator	68
Tabel 4.21 Rekapitulasi RTA Halaman Bupati.....	70
Tabel 4.22 Kesimpulan RTA Halaman Bupati	74
Tabel 4.23 Rekapitulasi RTA Halaman OPD	75
Tabel 4.24 Kesimpulan RTA Halaman OPD	79
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Pengalaman Pengguna LAPORBUP.....	80
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Aspek Pengalaman Pengguna LAPORBUP	81
Tabel 4.27 Hasil <i>Benchmark</i> LAPORBUP	82
Tabel 4.28 Daftar Rekomendasi Akhir	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Halaman Utama Administrator	9
Gambar 2.2 Halaman Utama Admin Bupati	10
Gambar 2.3 Halaman Utama Organisasi Perangkat Daerah	10
Gambar 2.4 Contoh Daftar Pertanyaan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> ..	18
Gambar 2.5 Kerangka Konsep	23
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	26
Gambar 3.2 Contoh UEQ	31
Gambar 4.1 Hasil Evaluasi – Grafik Hasil UEQ.....	83
Gambar 4.2 Foto Dokumentasi FGD	85



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Data Responden.....	110
Lampiran 2. Skenario Tugas Halaman Pengaduan	111
Lampiran 3. Skenario Tugas Halaman Administrator	112
Lampiran 4. Skenario Tugas Halaman Bupati	115
Lampiran 5. Skenario Tugas Halaman OPD	116
Lampiran 6. Kuesioner Pengalaman Pengguna LAPORBUP.....	117
Lampiran 7. Hasil Wawancara.....	119
Lampiran 8. Hasil Pengisian Kuesioner UEQ.....	120
Lampiran 9. Hasil Rekapitulasi Nilai Setiap Butir Pernyataan UEQ.....	122
Lampiran 10. Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman Pengaduan	124
Lampiran 11. Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman Administrator	125
Lampiran 12. Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman Bupati	127
Lampiran 13. Rekapitulasi Kegagalan Pada Halaman OPD	128
Lampiran 14. Rekapitulasi Waktu Pengerjaan Tugas Pada Hal. Pengaduan.....	129
Lampiran 15. Rekapitulasi Waktu Pengerjaan Tugas Pada Hal. Administrator .	130
Lampiran 16. Rekapitulasi Waktu Pengerjaan Tugas Pada Hal. Bupati.....	134
Lampiran 17. Rekapitulasi Waktu Pengerjaan Tugas Pada Hal. OPD	136
Lampiran 18. Foto Dokumentasi FGD.....	137
Lampiran 19. Foto Dokumentasi Pegumpulan Data UEQ dan RTA.....	138
Lampiran 20. Foto Dokumentasi Pengujian LAPORBUP.....	139

