

## ABSTRAK

**Ariansidi, Mohamad** (2023), *Evaluasi Sistem Informasi LAPORBUP Menggunakan Metode Performance Measurement, Retrospective Think Aloud dan User Experience Questionnaire*.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. dan Pembimbing II: Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.

Kata kunci: Evaluasi, Sistem Informasi, *Performance Measurement, Retrospective Think Aloud, User Experience*.

Sejak 5 tahun penggunaannya hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi pada LAPORBUP dan belum diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan LAPORBUP selain itu ditemukan beberapa masalah yang terjadi pada LAPORBUP yang dirasakan oleh pengguna terkait dengan antarmuka dan fungsionalitas sistem. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa LAPORBUP masih belum sesuai dengan kebutuhan, maka perlu dilakukan analisis evaluasi *usability* secara menyeluruh pada sistem dengan mengukur efektivitas dan efisiensi serta tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi LAPORBUP melibatkan 54 responden yang diperoleh dari perwakilan OPD dan masyarakat yang pernah mengajukan pengaduan dan aspirasi pada layanan LAPORBUP. Pengolahan data evaluasi ini dilakukan dengan teknik *Performance Measurement* untuk mengukur efektivitas dan efisiensi sistem, serta *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire* untuk mengukur aspek kepuasan pengguna. Hasil evaluasi *Performance Measurement* menunjukkan aplikasi LAPORBUP belum efektif karena ditemukan beberapa permasalahan saat responden mengerjakan skenario tugas. Selanjutnya analisis data UEQ dilakukan dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* dengan membandingkan nilai setiap aspek dengan kumpulan data produk yang tersedia. Berdasarkan analisis yang dilakukan, aspek daya tarik termasuk pada kategori baik dengan nilai 1,75. Aspek kejelasan termasuk pada kategori diatas rata-rata dengan nilai sebesar 1,48. Aspek efisiensi termasuk pada kategori diatas rata-rata dengan nilai sebesar 1,18. Aspek ketepatan termasuk pada kategori baik dengan nilai sebesar 1,55. Aspek stimulasi termasuk pada kategori sangat baik dengan nilai sebesar 2,13. Aspek kebaruan termasuk pada kategori Sangat Baik dengan nilai sebesar 1,81. Rekomendasi yang dihasilkan dari Retrospective Think Aloud terdiri dari 7 rekomendasi pada halaman pengaduan, 14 rekomendasi pada halaman administrator, 10 rekomendasi pada halaman bupati, dan 9 rekomendasi pada halaman OPD. Hasil evaluasi dan pengembangan kedepannya diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan bagi tim pengembang dalam melakukan perbaikan layanan pada sistem LAPORBUP.

## **ABSTRACT**

**Ariansidi, Mohamad** (2023), *Evaluation of the LAPORBUP Information System using the Performance Measurement, Retrospective Think Aloud Method and User Experience Questionnaire.*

This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. and Supervisor II: Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.

Keywords: Evaluation, Information Systems, Performance Measurement, Retrospective Think Aloud, User Experience.

Since 5 years of the use of LAPORBUP until now, there has never been an evaluation of it and it is not yet identified of how high the level of user satisfaction is in using LAPORBUP. In addition, several problems were found in LAPORBUP which were experienced by users related to the interface and system functionality. These problems indicate that LAPORBUP is still not in accordance with the needs. Therefore, it is necessary to carry out an evaluation analysis of the overall usability of the system by measuring the effectiveness and efficiency as well as the level of user satisfaction. The LAPORBUP evaluation involved 54 respondents obtained from OPD representatives and the community who had submitted complaints and aspirations to the LAPORBUP service. Processing of this evaluation data is carried out using the Performance Measurement technique to measure system effectiveness and efficiency, as well as Retrospective Think Aloud and User Experience Questionnaire to measure aspects of user satisfaction. The results of the Performance Measurement evaluation show that the LAPORBUP application has not been effective because several problems were found when the respondents worked on the task scenarios. Furthermore, UEQ data analysis was carried out using the UEQ Data Analysis Tool by comparing the value of each aspect with the available product data set. Based on the analysis conducted, the attractiveness aspect is included in the good category with a value of 1.72. The clarity aspect is included in the category above the average with a value of 1.48. The efficiency aspect is included in the category above the average with a value of 1.18. The aspect of accuracy is included in the good category with a value of 1.55. The stimulation aspect is included in the very good category with a value of 2.13. The novelty aspect is included in the very good category with a value of 1.64. The recommendations generated from Retrospective Think Aloud consist of 7 recommendations on the complaints page, 14 recommendations on the management page, 10 recommendations on the regent's page, and 9 recommendations on the OPD page. The results of future evaluation and development are expected to be used as a reference for the development team in making service improvements to the LAPORBUP system.