

SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIVITAS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA PROGRAM E-LAPOR SEBAGAI PERWUJUDAN SMART CITY DI MALUKU TENGGARA DENGAN MENGUNAKAN METODE USABILITY SCALE



Oleh :

Krisma krisanti Kadong
19083000045

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

**ANALISIS EFEKTIVITAS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
PADA PROGRAM E-LAPOR SEBAGAI PERWUJUDAN
SMART CITY DI MALUKU TENGGARA DENGAN
MENGUNAKAN METODE USABILITY SCALE**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi
Pada Program S1 Sistem Informasi
Universitas Merdeka Malang

Oleh :

Krisma Krisanti Kadong
19083000045

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

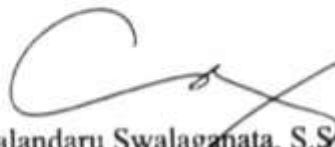
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Krisma Krisanti Kadong
NIM : 19083000045
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Teknologi Informasi
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Program E-Lapor Sebagai Perwujudan Smart City Di Maluku Tenggara Dengan Menggunakan Metode Usability Scale


Malang, 02 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi


Galandaru Swalaginata, S.Si., M.Si
NIDN.0728109104

Dosen Pembimbing


Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT
NIDN. 0711128804

Dekan


Fakultas Teknologi Informasi
Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS EFEKTIVITAS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA PROGRAM E-LAPOR SEBAGAI PERWUJUDAN SMART CITY DI MALUKU TENGGARA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY SCALE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Krisma Krisanti Kadong

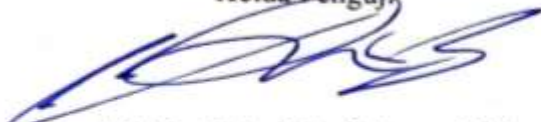
19083000045

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 02 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0724038903

Sekretaris Penguji



Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT
NIDN. 0711128804

Anggota Penguji



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0711059203

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 02 Agustus 2023

Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi

NIDN. 0716037601

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Krisma Krisanti Kadong

NIM : 19083000045

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Program E-Lapor Sebagai Perwujudan Smart City Di Maluku Tenggara Dengan Menggunakan Metode Usability Scale

Lokasi Tempat Penelitian : Langgur, Kabupaten Maluku Tenggara

Alamat Rumah Asal : Jl. Telaver Maluku Tenggara

No. Telp/Email : 082291676724

krismakadong@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar dan akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 02 Agustus 2023



Krisma Krisanti Kadong

MOTTO

“Dia memberi kekuatan kepada yang lelah dan menambah semangat kepada yang tiada berdaya”

(Yesaya 40:29 TB)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan Terima Kasih, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Pertama, untuk papa tercinta saya Pither Tala, yang paling saya cintai sejak awal Terima Kasih untuk semua yang telah engkau berikan. Perhatian, kasih sayang, dan cinta yang besar untuk anak gadis mu ini. Engkaulah cinta pertama saya, untuk mu saya ucapkan Terima Kasih banyak sudah membesarkan dan menyayangiku sepenuh hati. Serta untuk wanita tercantik di dunia ini mama saya Bernadeta Rumangun, wanita hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dan penuh cinta selalu memberikan motivasi. Terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan saya, Terima Kasih untuk semua doa dan dukungan mama hingga saya bisa sampai pada titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama, mama dan papa harus ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya. *Iloveyou more more more*
2. Kepada saudara-saudari tercinta saya Christina Limbong, Johanis Tala, Jenny Marsa, Ethen Marsa, Cindy Marsa, Titus Marsa, Sebastian Marsa, Sandro Ohoiwutun, Edgar Rumangun, Longginus Rumangun, Titus Rumangun, Charlos Rumangun, dan keponakan kesayangan dan mengemaskan Oci Marsa dan Keren Jamrevav yang selalu memberikan suport dan cinta yang sangat besar kepada saya.
3. Keluarga besar Rumangun terkhusus nya Oma Ana Rumangun, Opa Titus Rumangun, Om tercinta saya Rafael Rumangun dan Tante tercinta saya Charoline Rumangun dan Mama kesayangan saya Bunga Rumangun, Bapa Yonas Ohoiwutun yang selalu memberikan doa serta dukungan yang tak pernah putus hingga saya dapat sampai pada titik ini.
4. Sahabat-sahabat saya (Yuan, Cela, Putex, Mba Jeanneth, Inyong, Valentinus, Poro, Otom, Bunda, Riks, Rian, Ollano, Meme, dan Put) yang sejak awal sudah seperti saudara kandung sendiri, yang dimana

selalu berperan penting dalam berjuang menggapai cita-cita bersama, serta banyak pengalaman yang takterlupakan bersama selama ini, berproses bersama dalam meraih gelar sarjana dan yang selalu dengan senang hati memberikan semangat dan batuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. *Last but not least* diri saya sendiri yang selalu kuat dan sudah berjuang untuk sampai pada titik ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya serta memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS EFEKTIVITAS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA PROGRAM E-LAPOR SEBAGAI PERWUJUDAN SMART CITY DI MALUKU TENGGARA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY SCALE”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi
2. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
3. Ibu Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
6. Kedua Orang Tua, pahlawan saya Bapak Pither Tala dan Ibu tercinta saya Bernadeta Rumangun yang selalu memberikan support kepada saya, doa dan dukungan yang selalu menuntun saya, serta kasih sayang kepada saya dari lahir sampai sekarang.
7. Pemerintah Maluku Tenggara yang telah menyediakan tempat untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan pada program E-lapor.
8. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 02 Agustus 2023

Krisma Krisanti Kadong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Kajian Data	20
3.3 Lokasi Penelitian	20
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.5 Persiapan Instrumen Penelitian	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29

4.2	Pembahasan.....	31
BAB V PENUTUP		42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....		43
LAMPIRAN		46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pernyataan System Usability Scale.....	12
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Kuesioner SUS.....	22
Tabel 3. 2 Variabel Skala Likert	23
Tabel 3. 3 Contoh Rekap Data	26
Tabel 3. 4 Skor SUS.....	27
Tabel 3. 5 Interpretasi Percentile Rank dan SUS.....	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4. 3 Hasil Uji Sus	30
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4. 6 Persentase Hasil Kuesioner	37
Tabel 4. 7 Permasalahan Dan Solusi.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Awal Program E-Lapor.....	8
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Login.....	8
Gambar 2. 3 Tampilan Halaman Daftar.....	9
Gambar 2. 4 Tampilan Halaman Registrasi.....	9
Gambar 2. 5 Tampilan Halaman Lupa Password.....	10
Gambar 2. 6 Tampilan Halaman Dashboard.....	10
Gambar 2. 7 Tampilan Menu Utama E-lapor.....	10
Gambar 2. 8 Skor SUS.....	13
Gambar 3. 1 Flowchart Tahapan Penelitian.....	19
Gambar 3. 2 Interpretasi Skor SUS.....	27
Gambar 3. 3 Score SUS Percentile Rank.....	28
Gambar 4. 1 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Gambar 4. 2 Diagram Berdasarkan Umur.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Halaman Riwayat Hidup	46
Lampiran 2 Hasil Cek Plagiasi Skripsi	47
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner	48
Lampiran 4 Hasil Perhitungan Skor SUS	51
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	55
Lampiran 7 Halaman Persetujuan Skripsi.....	57

ABSTRAK

Pada saat ini Maluku Tenggara telah menerapkan *smart city* dengan adanya program E-lapor, kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan masyarakat membuat pemerintah terus berinovasi demi terciptanya pelayanan yang berintegritas dan transparan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas tingkat kepuasan pengguna pada program E-lapor sebagai perwujudan *smart city* di Maluku Tenggara menggunakan metode *system usability scale*. Hasil dari penelitian ini mendapatkan skor sebesar 62. Dengan *acceptability ranges* masuk dalam kategori "*marginal*" dan juga berada dalam *range "low"*, berdasarkan *grade scale* termasuk dalam kelas "D". Dan model *adjective ratings* mengindikasikan bahwa skor 62 dapat dianggap "Ok". Terdapat beberapa masalah dalam menggunakan program E-lapor oleh masyarakat Maluku Tenggara seperti terdapat bagian fitur-fitur pada program E-lapor yang masih rumit untuk digunakan, program E-lapor masih tidak konsisten, program E-lapor ini masih membingungkan dan bahwa sebagai pengguna mereka masih perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan program E-lapor. Berdasarkan masalah tersebut maka ada beberapa rekomendasi yang dapat di ambil seperti mengembangkan fitur-fitur baru, menyediakan panduan pengguna yang lengkap, menyederhanakan tata letak, navigasi, dan aliran kerja untuk mengurangi kebingungan pengguna, menggunakan simbol dan ikon yang jelas dan familiar untuk membantu masyarakat dalam menggunakan program E-lapor.

Kata kunci: *smart city*, E-lapor, *System usability scale*, Tingkat kepuasan pengguna.

ABSTRACT

At this time Southeast Maluku has implemented a smart city with the E-report program, the needs that the community wants make the government continue to innovate in order to create services with integrity and transparency. The purpose of this study was to analyze the effectiveness of the user satisfaction level in the E-report program as an embodiment of smart city in Southeast Maluku using the system usability scale method. The results of this study obtained a score of 62. With acceptability ranges in the "marginal" category and also in the "low" range, based on the grade scale included in the "D" class. And the adjective ratings model indicates that a score of 62 can be considered "Ok". There are several problems in using the E-lapor program by the people of Southeast Maluku such as there are parts of the features in the E-lapor program that are still complicated to use, the E-lapor program is still inconsistent, the E-lapor program is still confusing, and that as users they still need to get used to it first before using the E-lapor program. Based on these problems, there are several recommendations that can be taken such as developing new features, providing a complete user guide, simplifying the layout, navigation, and workflow to reduce user confusion, using clear and familiar symbols and icons to help people use the E-report program.

Keywords: *smart city, E-report, System usability scale, User satisfaction level*