Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

EVALUASI *USABILITY* APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGGAMAN MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

THARIQ PRATAMA PUTERA
11950311585

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI *USABILITY* APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGGAMAN MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

TUGAS AKHIR

Oleh:

THARIQ PRATAMA PUTERA
11950311585

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Januari 2024

Ketua Program Studi	Pembimbing
Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.	**Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.**
NIP. 198307162011011008	**NIP. 198408212009012008**

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI *USABILITY* APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGGAMAN MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

TUGAS AKHIR

Oleh:

THARIQ PRATAMA PUTERA
11950311585

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 12 Januari 2024

Pekanbaru, 12 Januari 2024
Mengesahkan,

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Hartono, M.Pd.	**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**
NIP. 196403011992031003	**NIP. 198307162011011008**

DEWAN PENGUJI:

Ketua : **Arif Marsal, Lc., MA.**

Sekretaris : **Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.**

Anggota 1 : **Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

Anggota 2 : **Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman, dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 12 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,

THARIQ PRATAMA PUTERA
NIM. 11950311585

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. *Shalawat* beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, *aamiin ya rabbal'alaamiin*. Kupersembahkan karya kecil ini sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormatku kepada orang tuaku tercinta, Ayah dan Ibu.

Ayahanda Almarhum Gamal dan Ibu Hamidah tersayang, terima kasih atas setiap per juangan, doa, bimbingan, serta dukungan yang kalian berikan. Terima kasih atas segala kebaikan dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Sampai kapanpun tiada rasa dan cara yang dapat membalas semuanya. Saya akan selalu mendoakan yang terbaik untuk Ayah dan Ibu agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Adik Munir Athoya dan Habibi Hulawi yang sangat saya cintai.

Terima kasih untuk segala waktu berharga yang telah dilalui bersama, doa, dan dukungan yang tiada hentinya. Terima kasih juga saya ucapkan untuk seluruh teman yang telah memberi dukungan, bantuan penuh, dan secara tidak langsung sudah bersama saya sejak awal perkuliahan dan selalu berada ditiap-tiap proses saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini hingga Sidang Tugas Akhir. Kemudian saya ucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada saya untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya. *Aamiin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin, bersyukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. *Shalawat* serta salam tidak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Dosen Penguji II peneliti.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang peneliti yang telah memberikan arahan, masukan dalam penelitian ini.
7. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D sebagai Pembimbing Tugas Akhir peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasinya baik dalam penyelesaian Tugas Akhir, maupun juga dalam perkuliahan dan kehidupan sehari-hari. Setiap motivasi yang diberikan akan selalu peneliti ingat dan dijadikan sebagai pelajaran hidup.
8. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
9. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan dapat peneliti amalkan dan menjadi amal jariyah.
11. Seluruh Pegawai dan *Staff* Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.

12. Kedua orang tua, Ayah Almarhum Gamal dan Ibu Hamidah, A.Ma tercinta. Kerya kecil ini peneliti persembahkan kepada Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, memberikan perhatian, kasih sayang dan juga semangat, serta selalu berjuang untuk kehidupan peneliti dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia yang hanya dapat peneliti balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia.
13. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019, khususnya Kelas G, terima kasih telah memberikan dukungan, bantuan, inspirasi dan motivasi untuk terus maju kepada peneliti dalam pembuatan Tugas Akhir.
14. Kepada Bapak Febrino, SE dan Kakak Septia Gusman, S.ST (TD) yang membantu memberi semangat dan dukungan kepada peneliti dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
15. Kepada teman seperjuangan yaitu Syafrizal, Akhas Rahmadeyan, Muhammad Ilham Priady, Sandi Saputra Hasibuan, Al-Yasir, Fahri Husaini, Budi Andika dan Karin Dwi Rahmadhani yang berjuang bersama dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan memberikan dukungan kepada peneliti.
16. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang terlibat dalam perjuangan penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1) yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat kepada peneliti baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini yang dapat dikirim melalui email thariqpratama@gmail.com. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 16 Januari 2024

Peneliti,

THARIQ PRATAMA PUTERA

NIM. 11950311585

SISTEMASI: JURNAL SISTEM INFORMSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

Letter of Acceptance

December 30, 2023

Dear Thariq Pratama Putera,

Congratulations, We are pleased to inform you that your following manuscript has been accepted and will be published in SISTEMASI, volume 13 number 2 in May, 2024, pISSN: 2302-8149 eISSN: 2540-9719.

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

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

Authors : Thariq Pratama Putera, Angraini, Eki Saputra, Megawati

Email : thariqpratama@gmail.com

Received on : December 20, 2023

Accepted on : December 29, 2023

Thank you very much for submitting your article to “SISTEMASI”

Best Regards,

Dr. Abdullah Husin, S.Si., M.kom
Chief Editor

Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Thariq Pratama Putera

NIM : 11950311585

Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 06 Februari 2001

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Evaluasi Usability Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Menggunakan System Usability Scale (SUS)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Januari 2024

Yang membuat pernyataan

Thariq Pratama Putera

NIM . 11950311585

**pilih salah salah satu sesuai jenis karya tulis*

Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi
Volume ?, Nomor ?,bulan ?: halaman ? diisi editor
ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

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

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

[1]Thariq Pratama Putera, [2] Angraini, [3]Eki Saputra, [4]Megawati, [5]Mona Fronita, [6]Arif Marsal

[1,2,3]Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

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

(***received*****:** ?, ***revised*****:** ?, ***accepted*****:** ? diisi oleh editor)

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, Aplication Pekanbaru Dalam Genggaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hakcipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

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 Kominfotiksan 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 diskominfotiksan 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 fungi 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

UIN SUSKA RIAU
1. Dilarang menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

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.

UIN SUSKA RIAU
Hak cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyebarluaskan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau

ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

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
Pekerjaaan	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					

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

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 mengurangkan skor pengguna sebesar 1, sedangkan pertanyaan bernomor genap mengurangkan 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).

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

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

Keterangan :

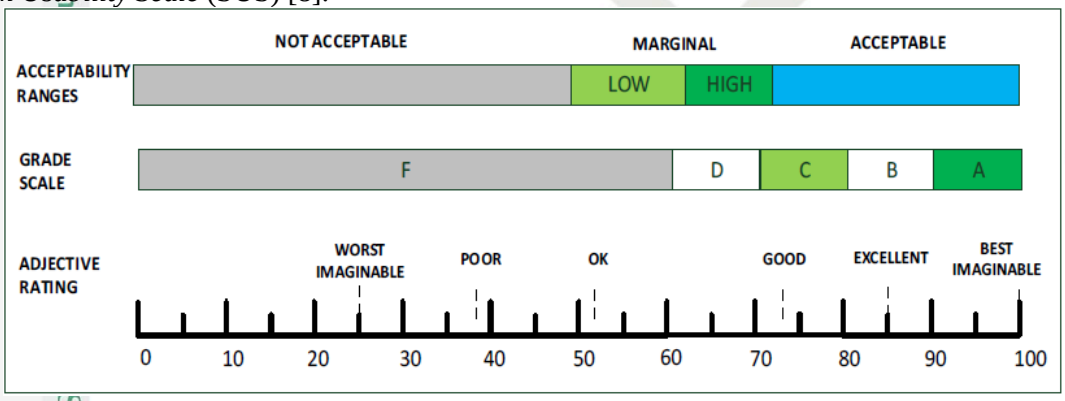
$\tilde{x}$ = merupakan nilai dari rata-rata skor SUS
$\sum x$ = merupakan jumlah dari skor SUS
n = merupakan jumlah dari responden

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memuat sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

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 prosesdur 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

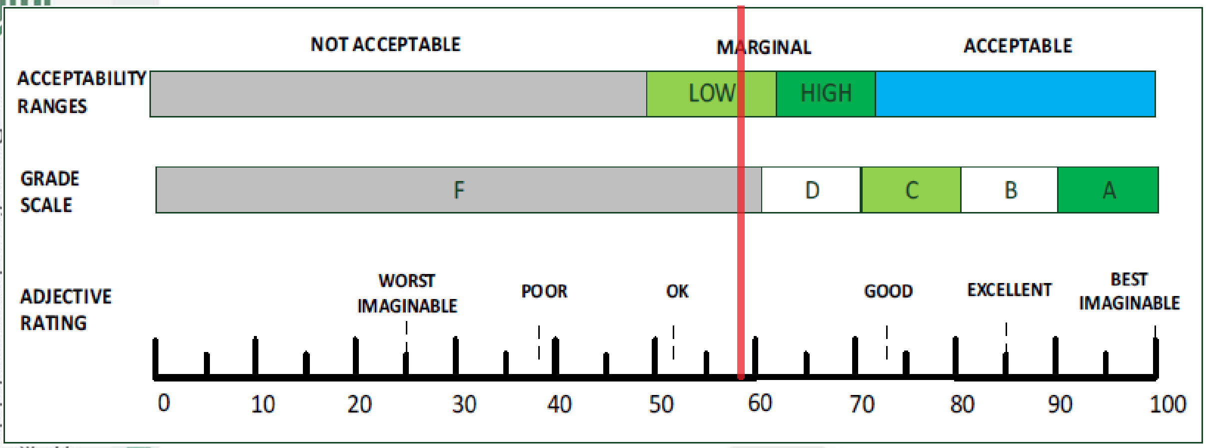
RESPONDEN	HASIL PERHITUNGAN SKOR SUS										SKOR
	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	
R01	4	4	1	4	2	3	1	4	1	4	70
R02	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	70
R03	3	3	3	3	3	3	0	3	0	3	60
R04	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	72,5
R05	3	3	3	3	3	3	0	3	4	3	70
R06	3	3	3	3	2	3	0	3	0	3	57,5
R07	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	62,5
R08	3	3	2	3	0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

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyebarluaskan artikel ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Penggunaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719



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. Perbaikan 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. mengoptimalkan 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 *learnabiliy* 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.

UIN SUSKA RIAU
dang
atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

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 Satifaction 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak c

asim Riau

LAMPIRAN A

SURAT IZIN PENELITIAN

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
Komp. Perkantoran Walikota Pekanbaru Lt. III
Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya
P E K A N B A R U - 28285

SURAT KETERANGAN
Nomor :B.KS.23/KOMINFO/19/2023

Berdasarkan Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1650/2023 tanggal 3 Juli 2023. Perihal Izin Pengambilan Data Penelitian Tugas Akhir / Skripsi dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir.

Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dengan ini menyatakan bahwa :

Nama	: **THARIQ PRATAMA PUTERA**
NIM	: 11950311585
Fakultas	: SAINS DAN TEKNOLOGI
Jurusan	: SISTEM INFORMASI
Jenjang	: S1
Universitas	: UIN SUSKA RIAU

Mahasiswa/i tersebut di atas benar telah melakukan penelitian pada Bidang Pengelola Informasi Komunikasi Publik (PIKP) Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dengan judul ***:"EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI PEMKO PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)".***

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian

RAJA HENDRA SAPUTRA, S.STP
NIP. 198209272000121002

Tembusan :
1. *Yang Bersangkutan*
2. *Arsip*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak c

asim Riau

LAMPIRAN B
HASIL WAWANCARA

HASIL WAWANCARA

NARASUMBER : ADIL TRISEMA, S.Kom

JABATAN : Staf Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

TANGGAL WAWANCARA:

Daftar Pertanyaan	Jawaban
1. Apa itu Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman dan kapan Aplikasi ini di-*launching* serta diperkenalkan pada Masyarakat Kota Pekanbaru?	Pekanbaru dalam Genggaman merupakan suatu system informasi dan layanan digital terintegrasi yang menghimpun dan mengkoneksikan seluruh aplikasi dan layanan publik yang ada di berbagai Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, melalui Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman, masyarakat dapat mengakses informasi publik dan layanan publik secara *online*. Pekanbaru Dalam Genggaman sendiri di-*launching* pada bulan September, tepatnya 02 September 2021 dan langsung di perkenalkan kepada publik, pelaksanaan aplikasi ini dibekali dengan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 563 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Informasi dan Layanan Ditigal Terintegrasi "Pekanbaru dalam Genggaman" dan Instruksi Walikota Nomor 04 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi dan Layanan Digital Terintegrasi "Pekanbaru dalam Genggaman".
2. Apa tujuan utama aplikasi ini dibangun?	Tujuan aplikasi ini dibangun yaitu untuk mempermudah masyarakat Kota Pekanbaru untuk mengakses informasi publik dan layanan publik secara *online* secara cepat, tepat, dekat, mudah, murah, dan lebih baik.
3. Apakah dari pihak Diskominfotiksan sendiri turut memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat Kota Pekanbaru?	Tentu, terlebih lagi aplikasi ini merupakan besutan Diskominfotiksan Kota Pekanbaru. Pekanbaru dalam Genggaman telah disosialisasikan kepada publik melalui berbagai kanal baik milik Pemerintah Kota Pekanbaru maupun melallui media swasta,

Dipindai dengan CamScanner

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	baik berupa pemberitaan media *online*, media cetak, media sosial, spanduk bahkan leaflet.
4. Apa saja menu yang disediakan pada aplikasi ini ?	Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman sendiri meliputi informasi publik dan layanan public yang meliputo urusan perizinan dan non perizinan, pengurusan identitas kependudukan, perolehan informasi investasi, ekonomi, perpajakan, retribusi, pendidikan, perdagangan, kesehatan, kepariwisataan hingga urusan kepegawaian, bahkan memantau CCTV kondisi lalu lintas di sejumlah ruas jalan di Kota Pekanbaru.
5. Apa saja kendala atau permasalahan pada aplikasi ini ?	Terkait kendala pada Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman sendiri, yang pertama masih ada beberapa fitur yang tidak tersedia sebagaimana website resmi pekanbaru.go.id, kemudian belum dilakukannya upgrade/pengembangan dari aplikasi ini termasuk beberapa layanan yang belum di-*update* selanjutnya tampilan pada menu pengumuman tidak *full*.
6. Apakah aplikasi ini sudah pernah dilakukan evaluasi sebelumnya ?	Belum pernah dilakukan evaluasi pada aplikasi ini.

Pekanbaru, 05 Juli 2023

Narasumber

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN

ADIL TRISEMA, S.Kom

Dipindai dengan CamScanner

an Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak c

n Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN C

PERMINTAAN REVISI

Gmail

thariq pratama <thariqpratama@gmail.com>

[stmsi] Editor Decision

1 pesan

Assoc. Prof. Dr. Abdullah Husin, M.Kom <sistemasi.ftik@gmail.com> 24 Desember 2023 pukul 14.19
Kepada: thariq thariq pratama putera <thariqpratama@gmail.com>
Cc: Angraini angraini <angraini@uin-suska.ac.id>, Eki Saputra <eki.saputra@uin-suska.ac.id>, Megawati megawati <megawati@uin-suska.ac.id>

Kepada Yth. Thariq Pratama Putera:

engan hormat,
Kami berterima kasih atas kontribusi Anda dan pengajuan artikel berjudul "EVALUASI USABILITY APLIKASI MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS : APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGGAMAN" ke SISTEMASI. Artikel Anda telah melewati proses review oleh tim editorial kami, dan kami ingin memberikan umpan balik mengenai hasil review tersebut.

Setelah evaluasi yang cermat, kami menyimpulkan bahwa artikel Anda memiliki potensi untuk diterbitkan di SISTEMASI. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu direvisi agar sesuai dengan standar penerbitan kami.
Berikut adalah beberapa catatan dan saran perbaikan dari reviewer:

1. Judul perlu direvisi, dan sudah kami sarankan perbaikannya
2. Terdapat kalimat yang terputus sehingga tidak dapat dipahami.
3. Belum adanya kesimpulan dari literatur review
4. Rumus-rumus perlu dipastikan lagi kebenarannya, (...)
5. Mohon ditambahkan intro dari autor pada peralihan antara sub bagian.
6. Referensi perlu konsisten dalam penggunaan huruf besar dan kecil

Mohon untuk melakukan revisi sesuai dengan catatan di atas. Setelah revisi selesai, Anda dapat mengunggah versi yang diperbarui melalui sistem kami. Pastikan untuk melakukan perubahan pada file yang sama dan memeri komentar revisi yang dilakukan dan mengupload kembali file

Kami menunggu dengan penuh antusiasme revisi artikel Anda. Jika Anda memiliki pertanyaan atau memerlukan klarifikasi lebih lanjut, jangan ragu untuk menghubungi tim editorial kami melalui email.

Terima kasih atas kerjasama Anda dalam proses ini. Kami berharap dapat melihat versi yang diperbarui dari artikel Anda secepatnya.
Hormat kami,

Abdullah Husin
Editor in Chief
Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Thariq Pratama Putera adalah nama peneliti dari Tugas Akhir ini. Peneliti lahir di Pekanbaru pada tanggal 6 Februari 2001. Peneliti adalah anak dari Bapak Gamal dan Ibu Hamidah, Yang merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Pekanbaru Kelurahan Tanjung Rhu, Kecamatan Lima Puluh. Peneliti menempuh pendidikan dimulai dari Madrasah Ibtidaiyah Al-Fattah Kota Pekanbaru pada tahun 2007 sampai 2013, selanjutnya peneliti meneruskan pendidikan nya di SMP Negeri 7 Kota Pekanbaru 2013 sampai 2016. Setamatnya di SMPN 7 Kota Pekanbaru kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di SMK Labor Pekanbaru mengambil Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan, dan peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi tahun 2019. Selama perkuliahan peneliti aktif dalam mengikuti berbagai seminar-seminar yang diadakan oleh kampus maupun di luar kampus dan kegiatan kemah bakti mahasiswa. Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Desa Pongkai Istiqamah, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kabupaten Kampar pada tahun 2022. Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil topik Analisa Sistem Informasi dengan judul penelitian Tugas Akhir ”Evaluasi Usability Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”.

UIN SUSKA RIAU