

**ANALISA KELAYAKAN PADA *WEBSITE* JAKEVO
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

SUWARSINI

11230300

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2024

PERSEMBAHAN

Ide itu lebih hebat dari pistol, dunia lebih membutuhkan orang yang memiliki ide daripada orang yang memiliki pistol

(Joseph Stalin)

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Alm. Bapak Samidi dan Almh. Ibu Silas tercinta yang telah membesarkan aku, membimbing, dan memberikan yang terbaik bagiku.
2. Bapak Sukito dan Ibu Marpuah tercinta yang selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
3. Suamiku Trisno Budijanto yang selalu setia mendampingi dan memberikan semangat.
4. Anakku Nindia Kaneesha Putri, yang telah menjadi curahan hatiku sekaligus penyemangatku.
5. Dosen pembimbing skripsi Bapak Abdul Rahman Kadafi, MM, M.Kom yang senantiasa memberikan bimbingan dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Tanpa mereka,

aku dan karya ini tak akan pernah ada

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Suwarsini
NIM : 11230300
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**ANALISA KELAYAKAN PADA WEBSITE JAKEVO MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Juli 2024
Yang menyatakan,


Suwarsini

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Suwarsini
NIM : 11230300
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“ANALISA KELAYAKAN PADA WEBSITE JAKEVO MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Juli 2024
Yang menyatakan,


Suwarsini

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Suwarsini
NIM : 11230300
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa Kelayakan Pada Website Jakevo
Menggunakan Metode Useability Testing

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Agustus 2024

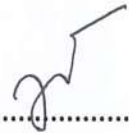
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Abdul Rahman Kadafi, M.M.,
M.Kom.

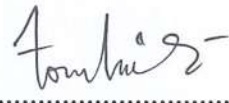


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Juarni Siregar, S.Pd., M.Kom.



Penguji II : Tuslaela, M.Kom.



PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Suwarsini
NIM : 11230300
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa Kelayakan Pada Website Jakevo
Menggunakan Metode Useability Testing

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Agustus 2024

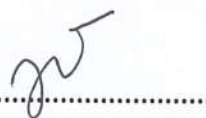
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Abdul Rahman Kadafi, M.M.,
M.Kom.

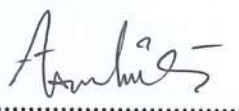


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Juarni Siregar, S.Pd., M.Kom.



Penguji II : Tuslaela, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**ANALISA KELAYAKAN PADA WEBSITE JAKEVO MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***” adalah hasil karya tulis asli Suwarsini selaku peneliti dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Suwarsini

Alamat : Jl. Tunas Bakti Raya No.12A RT.010 RW.02

Kel. Tugu, Kec. Cimanggis, Kota Depok 16451

No. Telp : +62 812-1975-219

E-mail : 11230300@nusamandiri.ac.id

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga rahmat dan berkat Allah SWT senantiasa menyertai kita semua. Dengan izin-Nya, puji syukur penulis panjatkan atas selesainya Skripsi dengan judul **"ANALISA KELAYAKAN PADA WEBSITE JAKEVO MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*"**. Segenap kesempurnaan hanya mungkin terwujud berkat limpahan rahmat-Nya. Skripsi ini diajukan sebagai syarat utama dalam perjalanan pendidikan penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dari Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Tak lupa, dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa kontribusi mereka, pencapaian ini takkan terwujud dengan begitu lancar dan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Ketua Program Studi Teknik Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Bapak Abdul Rahman Kadafi, MM, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Orang tua yang memberikan dukungan moral maupun spiritual
6. Bapak atau ibu dosen Program Studi Teknik Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan peneliti dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff atau karyawan atau dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
8. Rekan-rekan mahasiswa kelas.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 31 Juli 2024
Peneliti



SUWARSINI

ABSTRAK

Suwarsini (11230300) Analisa Kelayakan Pada Website Jakevo Menggunakan Metode *Usability testing*

Website Jakevo merupakan *platform* digital yang menyediakan akses ke berbagai layanan publik di DKI Jakarta. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sejumlah masalah masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Salah satu masalah utama yang diidentifikasi adalah kurangnya daya tarik visual serta kelengkapan fitur yang ada pada *platform* ini. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan analisis *usability* untuk menilai tiga aspek penting: efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan pelanggan. Analisis ini menggunakan metode *usability testing* dengan dua teknik utama: teknik *performance measurement* untuk mengevaluasi efektivitas serta efisiensi, dan teknik *retrospective think aloud* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara lebih mendalam. Hasil dari *usability testing* ini menunjukkan bahwa *website* Jakevo memiliki nilai di bawah standar minimum dalam aspek efektivitas, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan signifikan. Namun, aspek efisiensi memperoleh nilai yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Di sisi lain, aspek kepuasan pelanggan, yang diukur melalui kuesioner, memberikan hasil yang sangat memuaskan dengan skor sebesar 91,18%.

Kata kunci: *Usability testing*, Jakevo, *Usability*

ABSTRACT

Suwarsini (11230300) Analisa Kelayakan Pada Website Jakevo Menggunakan Metode Usability testing

The Jakevo website is a digital platform that provides access to various public services in DKI Jakarta. Although efforts have been made to improve the quality of public services, several issues still require further attention. One of the main issues identified is the lack of visual appeal and completeness of the features available on this platform. Based on these problems, a usability analysis was conducted to evaluate three key aspects: effectiveness, efficiency, and customer satisfaction. This analysis used usability testing with two main techniques: performance measurement to assess effectiveness and efficiency, and retrospective think-aloud to measure customer satisfaction more deeply. The results of this usability testing indicate that the Jakevo website scores below the minimum standard in terms of effectiveness, highlighting the need for significant improvement. However, the efficiency aspect scored in accordance with the established standards. On the other hand, the customer satisfaction aspect, measured through a questionnaire, yielded very satisfying results with a score of 91.18%.

Keyword : Usability testing, Jakevo, Usability

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. A. Kalihva dan D. G. Manar, “Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta,” *J. Polit. Gov. Stud.*, vol. 12, no. 3, hal. 447–465, 2023.
- [2] A. Putri Ramdani, “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA *PLATFORM* ELEKTRONIK JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO) DI KOTA JAKARTA TIMUR.” UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA, 2023.
- [3] R. RIVALDI, “Analisis Kualitas Aplikasi Jakevo Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi jakarta Utara.” Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022.
- [4] A. R. Fauzi, R. Istania, dan B. Giyanto, “Adaptasi Sistem Kerja Baru Pada Masa Pandemi Dalam Pelayanan Publik,” *Publikauma J. Adm. Publik Univ. Medan Area*, vol. 11, no. 2, hal. 10–20, 2023.
- [5] A. L. Ramdhany dan K. Islah, “Penerapan Inovasi Pelayanan Online Melalui Aplikasi Jakevo Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bukit Duri Jakarta Selatan,” in *Prosiding Seminar STIAMI*, 2023, vol. 10, no. 3, hal. 74–87.
- [6] C. A. Maarende, D. Sebastian, dan R. Restyandito, “Perancangan Antarmuka Berdasarkan Evaluasi Usabilitas Penggunaan Aplikasi KlikDokter Untuk Pralansia dan Lansia,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 3, hal. 682–694, 2021.

- [7] S. K. M. M. K. Nur Arifatus Sholihah *dkk.*, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Selat Media, 2023. [Daring]. Tersedia pada:
<https://books.google.co.id/books?id=8rTSEAAAQBAJ>
- [8] S. K. M. T. Dr. Tenia Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish, 2021. [Daring]. Tersedia pada:
<https://books.google.co.id/books?id=Pzk9EAAAQBAJ>
- [9] Y. Laven, “Evaluasi *Usability* Berdasarkan Nielsen Model Menggunakan Metode *Usability testing* Pada Web Sistem Informasi Akademik Universitas Tanjungpura,” *J. TIN Univ. Tanjungpura*, vol. 4, no. 2, 2018.
- [10] D. Yuzistin, D. F. Aji, dan P. D. A. Pamungkas, “Sistem Informasi Administrasi Siswa Berbasis *Website* Pada SMA Islam Putradarma Bekasi,” *Bina Insa. Ict J.*, vol. 3, no. 1, hal. 253–268, 2016.
- [11] J. Hutahaean, “Sistem Informasi Pengadaan Pupuk Berbasis Web,” *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 1, no. 2, hal. 105–110, 2019.
- [12] E. Khairiyah.M, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Dalam Mendukung Proses Administrasi Perkantoran Bidang (Penais Zawa) Pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sumatera Barat,” Universitas Andalas, 2017.
[Daring]. Tersedia pada: <http://scholar.unand.ac.id/27415/>
- [13] G. P. Suri dan N. Y. Arifin, “Pelatihan Pengolahan Data Aplikasi SPSS Pada Siswa SMK Ibnu Sina Batam,” *Media Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 01, hal. 29–32, 2022.
- [14] A. Rochman *dkk.*, “Pengenalan dasar microsoft office dan jaringan komputer,” *Abdi J. Publ.*, vol. 1, no. 2, hal. 244–248, 2022.

- [15] D. M. Widia dan S. R. Asriningtias, *Cara Cepat dan Praktis Membangun Web Dinamis dengan PHP dan MySQL*. Universitas Brawijaya Press, 2021.
[Daring]. Tersedia pada:
<https://books.google.co.id/books?id=GnpYEAAAQBAJ>
- [16] R. G. Fernanda dan E. Suryadi, “Pengukuran *usability* APLIKASI Zoom meeting sebagai media E-LEARNING menggunakan use questionnaire,” *J. Konseling Pendidik. Islam*, vol. 3, no. 1 Januari, hal. 276–287, 2022.
- [17] M. Z. Yumarlin, “Evaluasi Penggunaan *Website* Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode *Usability testing*,” *Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, hal. 34–43, 2016.
- [18] W. Buana dan B. N. Sari, “Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan *Usability testing* pada Aplikasi Android Course,” *DoubleClick J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 2, hal. 91–97, 2022.
- [19] S. Ernawati dan S. Rahayu, “Analisa *Usability* Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode *Usability testing*,” *BIOS J. Teknol. Inf. dan Rekayasa Komput.*, vol. 5, no. 1, hal. 12–19, 2024.
- [20] M. Jefri, “Penerapan Metode *Usability testing* Dengan System *Usability Scale* Dalam Penilaian *Website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya,” Universitas Sriwijaya, 2020. [Daring]. Tersedia pada:
<https://repository.unsri.ac.id/44675/>
- [21] T. K. Situmorang, H. M. Az-Zahra, dan A. D. Herlambang, “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode *Usability testing*,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 5 SE-, hal.

4349–4356, Apr 2019, [Daring]. Tersedia pada: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5201>

- [22] I. G. B. B. Sadewa, D. G. H. Divayana, dan I. M. A. Pradnyana, “Pengujian *Usability* Pada Aplikasi E-Sakip Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *Usability testing*,” *Inser. Inf. Syst. Emerg. Technol. J.*, vol. 1, no. 2, hal. 76–87, 2020.
- [23] B. Syahputra dan W. Fitriani, “Analisis *Usability testing* Pada Marketplace (Studi Kasus: Maupesana. Id),” *Syntax Lit. J. Ilm. Indones.*, vol. 7, no. 11, hal. 16088–16105, 2022.
- [24] E. Kurniawan, N. Nofriadi, dan A. Nata, “Penerapan System *Usability Scale* (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan *Website* Program Studi Di Stmik Royal,” *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 5, no. 1, hal. 43–49, 2022.
- [25] I. M. A. Pradnyana dan M. W. A. Kesiman, “*USABILITY TESTING* BERBASIS ISO 9241-11 PADA APLIKASI SALAK BALI (STUDI KASUS: POLRES BULELENG),” *KARMAPATI (Kumpulan Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 3, hal. 509, 2019.
- [26] M. Makbul, “Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian,” 2021.