

# PERANCANGAN SISTEM KUESIONER DENGAN MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* UNTUK ANALISIS EFEKTIFITAS *E-OFFICE* TERHADAP PENGGUNA JEJAK SURAT PADA APLIKASI NASKAH DINAS ELEKTRONIK PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA

Suci Ayu Peritami<sup>1\*</sup>, Galuh Saputri<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspipetek No. 46, Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[suciapritami@gmail.com](mailto:suciapritami@gmail.com), <sup>2</sup>[dosen02693@unpam.ac.id](mailto:dosen02693@unpam.ac.id)

(\* : coresponding author)

**Abstrak**– Perancangan sistem kuesioner ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan tujuan menganalisis efektifitas *e-office* terhadap pengguna Jejak Surat pada aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Analisis data yang diperoleh dari kuesioner SUS akan memberikan yang diperlukan dalam aplikasi tersebut untuk meningkatkan efektifitasnya. Dengan metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini melalui pengisian kuesioner SUS oleh responden yang aktif menggunakan aplikasi naskah dinas elektronik di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kuesioner SUS terdiri atas sepuluh pertanyaan dengan skala Likert lima poin, yang mana responden memberikan penilaian berdasarkan tingkat kesetujuan dari "sangat setuju", "setuju", "ragu-ragu", "tidak setuju", hingga "sangat tidak setuju". Rentang waktu dilakukan penelitian ini dimulai pada bulan Mei hingga Juli 2023 di Kantor Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kuesioner disebarkan kepada 105 responden yang dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) dari lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Bahwa hasil yang didapat dari sebuah perhitungan SUS sebesar 83.00 untuk data responden staff admin atau petugas dengan *grade* A, sedangkan skor SUS sebesar 70.20 untuk data responden pengguna fitur jejak surat dengan *grade* C. Sehingga diketahui bahwa *website* diterima tetapi dengan tingkat penerimaannya masih rendah, dengan itu perlu dilakukan perbaikan ulang berupa solusi ke depannya dalam rangka adanya pengembangan pada *website* tersebut.

**Kata Kunci:** Kuesioner, Jejak Surat, *E-Office*, *System Usability Scale*

**Abstract**– *The design of this questionnaire system utilizes the System Usability Scale (SUS) with the aim of analyzing the effectiveness of the e-office on users' tracking of documents within the Electronic Official Correspondence Application of the Jakarta Provincial Government. The analysis of data obtained from the SUS questionnaire will provide valuable information regarding potential improvements required in the application to enhance its effectiveness. This qualitative method was conducted through the administration of a System Usability Scale (SUS) questionnaire to the active users of the aplikasi naskah dinas elektronik in the Provincial Government of Jakarta. The SUS questionnaire consists of ten questions with a five-point Likert scale, in which the respondents provide a rating based on the level of agreement ranging from "strongly agree", "agree", "uncertain", "disagree", to "strongly disagree". The research was conducted between May and July 2023 at the office of the Jakarta Provincial Government. The questionnaire was distributed to 105 intentionally selected respondents (purposive sampling) from within the environment of the Jakarta Provincial Government. The analysis of the SUS results shows that the score for the administrative staff or officers with Grade A is 83.00, while the score for the users of the letter trail feature with Grade C is 70.20. Hence, it is known that the website is accepted but with a low acceptance rate. Therefore, further improvements are required in the form of future solutions in order to develop the website.*

**Keywords:** *Questionnaire, Jejak Surat, E-Office, System Usability Scale*

## 1. PENDAHULUAN

Era digitalisasi ini telah memberikan kemudahan karena akses informasi dan transparansi data yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Peningkatan kualitas kehidupan masyarakat tersebut menyebabkan meningkatnya tuntutan standar pelayanan publik kepada pemerintah. Dengan itu dalam mewujudkan keterbukaan dan keterpaduan antara pihak pemerintah dan masyarakat maka pemerintah

mengembangkan suatu sistem pengelolaan administrasi yang bersifat transparan, efektif, efisien berbasis digitalisasi dengan menerapkan sebuah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau *e-Government* melalui pengembangan dan penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik atau disebut dengan *e-office* sebagaimana yang diamanatkan pada Pasal 3 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011.

Dalam konteks ini, perancangan sistem kuesioner menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menjadi alat penting dalam menganalisis efektifitas aplikasi ini terhadap pengguna, khususnya terhadap pengguna jejak surat. Penggunaan kuesioner SUS akan memungkinkan pengumpulan data mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Hingga, hasil dari analisis ini dapat memberikan wawasan tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kegunaan dan efektifitasnya.

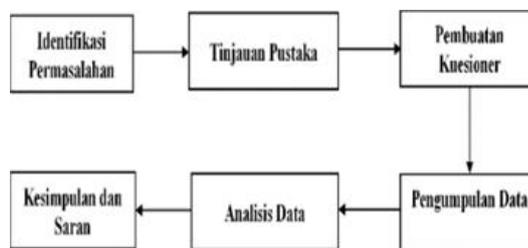
Pengaksesan *e-office* ini dapat diakses pada setiap hari nya dengan menggunakan perangkat komputer maupun *handphone* melalui link <https://eoffice.jakarta.go.id>. Berfungsi untuk memantau alur jalannya persuratan yang telah dikirim melalui loket surat di Balaikota DKI Jakarta dapat di cek melalui menu jejak surat secara online.

Dengan demikian, perancangan sistem kuesioner menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk analisis efektifitas *e-office* terhadap pengguna jejak surat pada aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta akan membantu dalam mengidentifikasi masalah usability, perbaikan yang diperlukan dapat diusulkan, dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut dapat ditingkatkan.

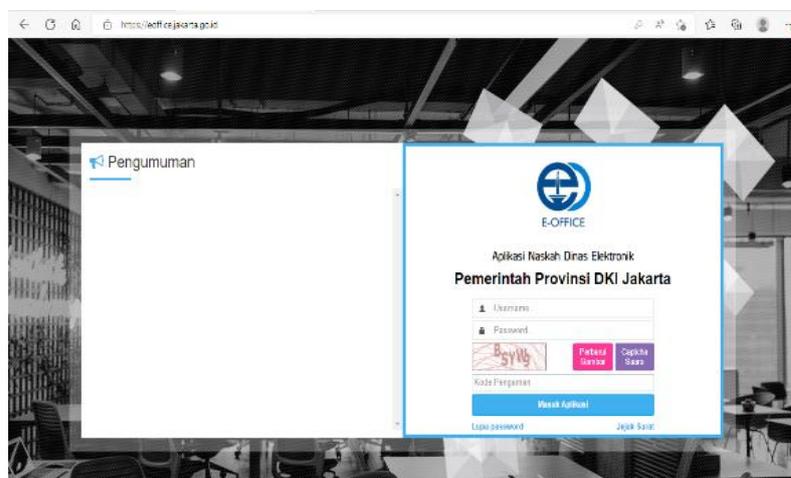
## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Penulis menerapkan tahapan-tahapan dalam proses melaksanakan penelitian dengan harapan agar mempermudah dalam melakukan analisa dan membuat kesimpulan pada hasil penelitian terhadap suatu permasalahan yang sudah di rumuskan terlebih dahulu. Berikut tahapan-tahapan penelitian seperti tertera pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian



Gambar 2. Halaman Utama Website Sistem *E-office*

Pada tahap identifikasi masalah pada objek penelitian pada *website* dengan url <https://eoffice.jakarta.go.id>. Berdasarkan informasi bahwa *website* tersebut sebagai pengelolaan *e-office* yang diperuntukkan untuk , surat masuk dalam bentuk korespondasi, surat dinas maupun laporan pengaduan masyarakat, surat keluar dalam bentuk surat dinas yang ditunjukkan kepada pihak luar, disposisi masuk, disposisi keluar, informasi masuk, informasi keluar, perbal, produk hukum. Adapun halaman tampilan pada *website* adalah seperti pada Gambar 2.

Dengan memahami latar belakang masalah, diharapkan dapat memberikan informasi dan landasan yang kuat dalam melakukan penelitian. Selanjutnya, melalui tinjauan literatur, penulis mencari teori referewnsi yang berkesinambungan dengan masalah yang sudah diidentifikasi sebelumnya. Proses pencarian ini melibatkan referensi seperti jurnal, buku, dan sumber lainnya untuk mendapatkan sebuah metode yang sudah sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuannya adalah untuk menjalankan penelitian dengan keabsahan ilmiah yang terpercaya. Setelah menemukan metode yang relevan, penulis menyusun kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dari responden dan menjadi langkah penting dalam pengumpulan data. Penulis memanfaatkan *website* yang sudah dihosting sebagai *platform* untuk menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan data dari berbagai responden. Kemudian, penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada staff admin, petugas, dan pengguna jejak surat sebagai langkah pengumpulan data. Kuesioner yang dibuat terdiri dari sepuluh pertanyaan yang sesuai dengan metode *System Usability Scale* yang digunakan oleh penulis. Setelah berhasil mengumpulkan data menggunakan kuesioner selama tiga bulan, langkah selanjutnya untuk menganalisis data yang. Analisis data dilakukan dengan metode. Langkah terakhir adalah membuat kesimpulan dan rekomendasi. Kesimpulan akan mencakup temuan secara menyeluruh dari penelitian yang dilakukan. Sementara itu, rekomendasi akan memberikan saran tentang langkah-langkah yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian tersebut.

## 2.2 Penyusunan Kuesioner

Penulis menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini. Metode ini melibatkan pengujian hipotesis dan analisis statistik untuk memahami bagaimana variabel tertentu berhubungan satu sama lain. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan dan skala nilai, yang terperinci dalam Tabel 1.

**Tabel 1.** Kuesioner Penelitian

No.	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini.
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
8	Saya merasa sistem ini membingungkan.
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

## 2.3 Analisa Data

Analisis data dalam proses penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan kesimpulan akhir dari penelitian tersebut. Metode *System Usability Scale* (SUS) memiliki kemampuan untuk memberikan gambaran tentang tingkat kebergunaan suatu produk atau media dengan cara yang efisien, sederhana, dan hemat biaya. SUS menggunakan 10 pertanyaan yang akan dinilai oleh responden. Nilai yang diberikan oleh responden untuk pertanyaan dengan nomor

ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9) dikurangi dengan 1. Sementara itu, nilai untuk pertanyaan dengan nomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10) dikurangi dengan 5. Hasil dari penjumlahan nilai untuk setiap pertanyaan (pertanyaan 1 hingga 10) dikalikan dengan 2,5, sehingga menghasilkan skor dalam rentang 0-100. Skor-skor tersebut kemudian diakumulasikan dan dibagi dengan jumlah total responden yang mengisi kuesioner untuk mendapatkan nilai rata-rata SUS.

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Karakteristik Responden

Dengan rentang waktu pengumpulan data selama tiga bulan yang dimulai pada bulan Mei 2023 sampai Juli 2023 didapatkan sejumlah 105 responden yang mengisi kuesioner pada tautan google form berikut: <http://kuesionerjejaksurat.000.pe/?i=1>. Dari total 105 yang mengisi kuesioner, 5 responden adalah staff admin atau petugas, dan 100 responden adalah pengguna jejak surat.

#### 3.2 Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul selama periode tiga bulan, mulai dari bulan Mei 2023 hingga Juli 2023, kemudian diproses untuk dilakukan analisis dan disajikan dengan cara yang lebih baik. Dengan menyajikan data secara jelas dan mudah dipahami, tentunya akan berdampak pada proses analisis data yang lebih efektif dan efisien. Berikut ini, rumus dari perhitungan metode *System Usability Scale* :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

**Keterangan :**

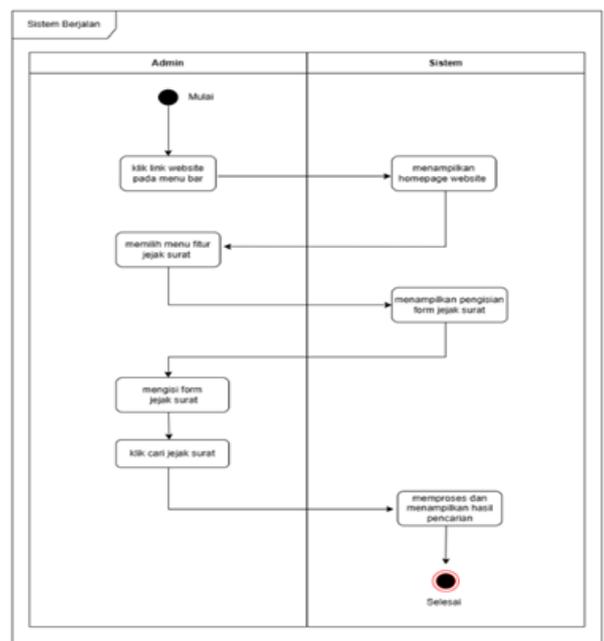
$\bar{x}$  = Skor rata-rata

$\sum x$  = Jumlah skor SUS

$n$  = Jumlah responden

Setelah perhitungan dilakukan, metode system usability scale menghasilkan skor rata-rata untuk setiap responden. Skor ini kemudian dibandingkan dengan penilaian SUS. Hasil pengujian akan diklasifikasikan ke dalam kategori berdasarkan skor rata-rata yang telah diperoleh

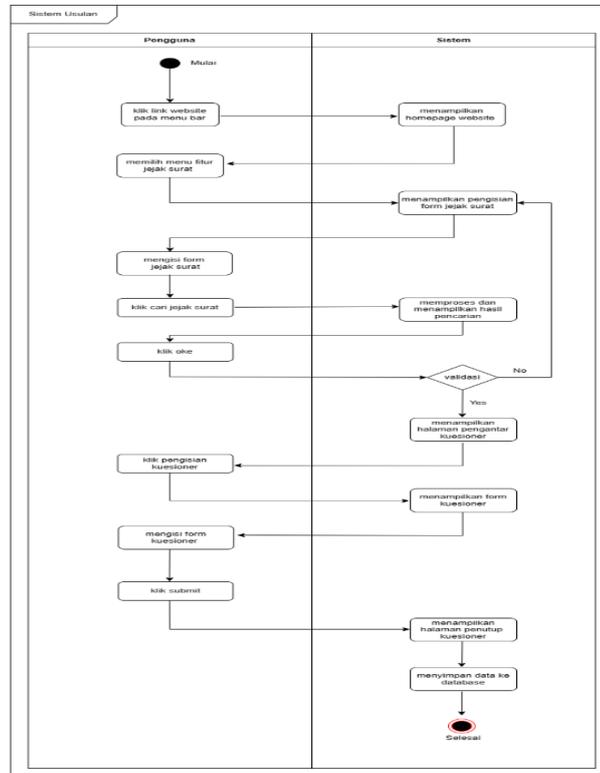
#### a. Analisa Sistem Berjalan



**Gambar 3.** Activity Diagram Sistem Yang Sedang Berjalan

**b. Analisa Sistem Usulan**

Terdapat beberapa fitur yang diusulkan untuk sistem yang akan dikembangkan di sini. Dalam Naskah Dinas Elektronik Provinsi DKI Jakarta, diagram aktivitas berikut menunjukkan mekanisme kerja yang diusulkan untuk sistem *e-office*.



**Gambar 4.** Activity Diagram Sistem Usulan

**c. Perancangan Antar Muka (User Interface)**

Perancangan *interface* dalam pembuatan tampilan sistem kuesioner yang akan dibuat. membuat antarmuka yang dapat digunakan untuk membuat tampilan sistem kuesioner yang akan dibuat. Rancangan *interface* sistem ini digambarkan sebagai berikut:

**1. Perancangan Tampilan Halaman Pengantar Kuesioner**



**Gambar 5.** Tampilan Halaman Perancangan Halaman Pengantar Kuesioner

## 2. Perancangan Tampilan Halaman Isi Kuesioner



### Kuesioner Pengguna Fitur Jejak Surat

**PENGANTAR**

Kuesioner ini disediakan dengan maksud untuk mendapatkan informasi mengenai efektivitas terhadap pengguna jejak surat pada Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Provinsi DKI Jakarta.

**PETUNJUK PENGISIAN :**

- 1 - Kuesioner ini terdiri dari atas 10 pernyataan.
- 2 - Isilah atau klik pada kolom dengan kriteria **Sangat Tidak Setuju (STS)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Ragu-Ragu (RG)**, **Setuju (S)**, **Sangat Setuju (SS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 3 - *Semua jawaban tidak ada yang salah*, oleh karena itu jawablah semua pernyataan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

**Nama Responden :\***

**Email :**

**Umur :**

**Jenis Kelamin :**

Laki - Laki                       Perempuan

**Peranan :**

Staff Admin - Petugas               Pengguna Jejak Surat

**Perkerjaan :**

---

**PERTANYAAN :**

	Penilaian				
	STS	SS	RG	S	SS
1. Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.	<input type="radio"/>				
2. Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.	<input type="radio"/>				
3. Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.	<input type="radio"/>				
4. Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.	<input type="radio"/>				
5. Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.	<input type="radio"/>				
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini.	<input type="radio"/>				
7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.	<input type="radio"/>				
8. Saya merasa sistem ini membingungkan.	<input type="radio"/>				
9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.	<input type="radio"/>				
10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.	<input type="radio"/>				

**Gambar 6.** Tampilan Halaman Perancangan Isi Kuesioner

### 3. Perancangan Tampilan Halaman Penutup Kuesioner



**Gambar 7.** Tampilan Halaman Perancangan Penutup Kuesioner

## 4. IMPLEMENTASI

### 4.1 Spesifikasi

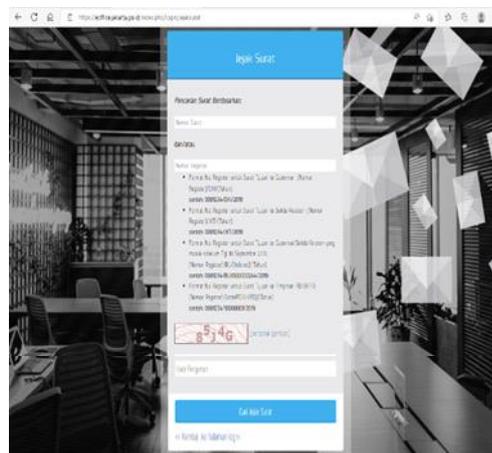
Spesifikasi sistem adalah implementasi yang memungkinkan pengguna sistem untuk mencari komponen komputer dengan mudah. Spesifikasi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras tercantum di sini.

#### a. Tampilan Halaman *Login* Sistem *E-Office*



**Gambar 8.** Tampilan Halaman *Login* Sistem *E-Office*

#### b. Tampilan Halaman *Jejak Surat*



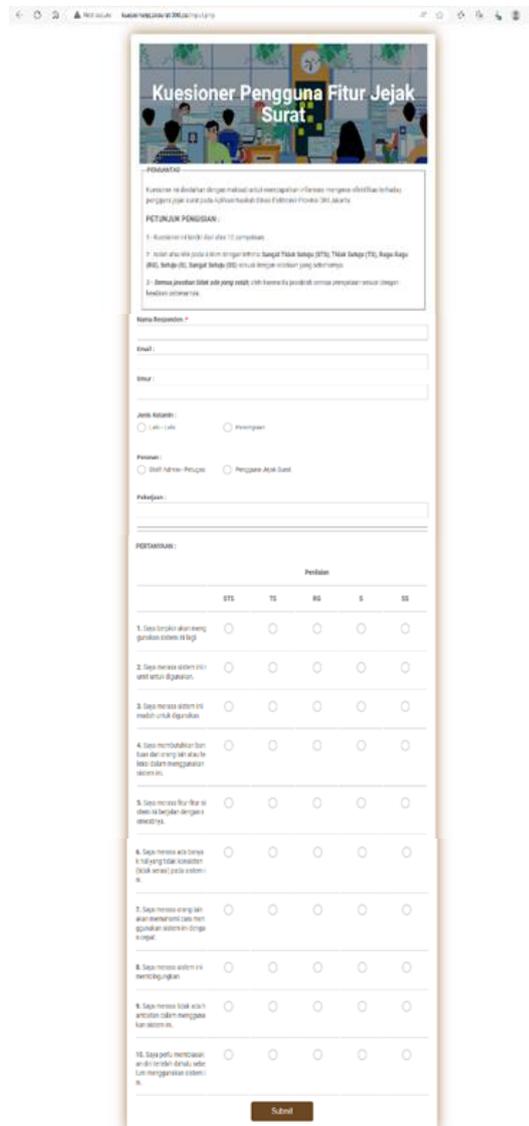
**Gambar 9.** Tampilan Halaman Jejak Surat

**c. Tampilan Halaman Pengantar Kuesioner**



**Gambar 9.** Tampilan Halaman Pengantar Kuesioner

**d. Tampilan Halaman Isi Kuesioner**



**Gambar 10.** Tampilan Halaman Isi Kuesioner

**e. Tampilan Halaman Penutup Kuesioner****5. KESIMPULAN**

Hasil evaluasi yang dilakukan terhadap efektivitas website Sistem *E-office* pada Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menggunakan metode *system usability scale* menunjukkan bahwa:

Perancangan sistem kuesioner merupakan sebuah langkah strategis yang memegang peranan penting dalam mengumpulkan informasi yang relevan dan berkualitas. Dalam konteks penerapan aplikasi naskah dinas elektronik, perancangan sistem kuesioner bukan hanya sekedar menghasilkan sejumlah pertanyaan, tetapi juga menggambarkan upaya menyelaraskan tujuan pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan kebutuhan pengguna yang dapat meningkatkan efektifitas pengumpulan informasi, meningkatkan partisipasi pengguna, serta mengarahkan upaya menuju pelayanan publik yang lebih baik dan responsif.

Dalam menganalisis efektifitas sistem kuesioner terhadap pengguna Jejak Surat pada Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dapat dilakukan melalui pengisian kuesioner *System Usability Scale* (SUS) oleh responden yang aktif menggunakan aplikasi tersebut di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Bahwa evaluasi ini memiliki peran signifikan dalam memahami sejauh mana penerapan teknologi tersebut sesuai dengan tujuan awal sebagai langkah penting dalam mengukur, memahami, dan meningkatkan kualitas layanan publik dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pengguna.

**REFERENCES**

- Aisyah, S., Saputra, E., Rozanda, N. E., dan Ahsyar, T. K. (2021). Evaluasi usability website dinas pendidikan provinsi riau menggunakan metode system usability scale. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 125–132.
- Brooke, J. (1996). *SUS A quick and dirty usability scale* 4-7
- Brooke, J. (2013). Sus: a retrospective. *Journal of usability studies*, 8(2), 29–40.
- Ependi, U., Panjaitan, F., dan Hutrianto, H. (2017). System usability scale antarmuka Palembang guide sebagai media pendukung asian games xviii. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3(2), 80–86.
- Juairiyah, O. (n.d.). Hendrixon (2017) 'penerapan e-office dalam administrasi perkantoran (studi kasus: Balitbangda prov. sumsel)'. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), 75–84.
- Fikri, Khairul. (2022). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Efektifitas Sistem E-Office dengan Metode OCAI Dan Delone and Mclean, UIN Suska Riau.
- H.n, I. A., Nugroho, P. I., & Ferdiana, R. (2015). Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale. *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 17(1), 31–38.
- Isroatin, S. N. (2020). Usability Testing pada sistem Computer Based Testing (CBT) menggunakan System Usability Scale (SUS): *Studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Miftahul Ulum Kabupaten Bondowoso [Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/20280/>



- Setiawan, D., dan Rafianto, N. (2020). Pengukuran usability pada learning management system perguruan tinggi menggunakan pedoman system usability scale. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 10(1), 23–31.
- Setiawan, D., dan Wicaksono, S. L. (2020). Evaluasi usability google classroom menggunakan system usability scale. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(1), 71–78.
- Soejono, A. W., Setyanto, A., dan Sofyan, A. F. (2018). Evaluasi usability website unriyo menggunakan system usability scale (studi kasus: website unriyo). *Respati*, 13(1).