

BAB V

HASIL DAN REKOMENDASI

5.1. HASIL SKENARIO

Task Skenario dilakukan oleh 30 responden, responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 tingkatan level yaitu : level ahli, level menengah dan level awam.

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* pada *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi dimana dalam melakukan penelitian ini responden akan menjalankan skenario yang telah dibuat dan mengisi kuisioner SUS (*System Usability Scale*) untuk mengukur kepuasan pengguna setelah menjalankan skenario, berikut adalah hasil dari pengerjaan *task* skenario:

5.1.1. Hasil Task Skenario

a. Level Ahli

Berikut ini adalah tabel dari *task* skenario hasil pengerjaan responden level ahli:

Tabel 5.1 *Task* Skenario Level Ahli

No	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Task 10
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
4	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓
7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

b. Level Menengah

Berikut ini adalah tabel dari *task* skenario hasil pengerjaan responden level menengah:

Tabel 5.2 Task Skenario Level Menengah

No	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Task 10
1	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
3	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓
5	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓

c. Level Awam

Berikut ini adalah tabel dari *task* skenario hasil pengerjaan responden level awam:

Tabel 5.3 Task Skenario Level Awam

No	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Task 10
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗
4	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
5	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
6	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
7	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
9	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓

10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

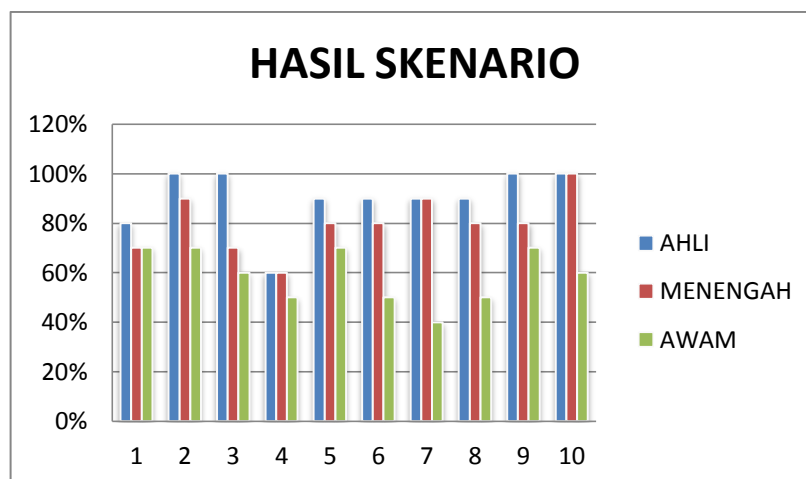
d. Hasil Rekap Keseluruhan *Task* Skenario

Hasil skenario berupa tabel yang telah dilaksanakan oleh responden adalah 10 skenario. Berikut ini adalah hasil dari pengerjaan *task* skenario yang disusun dalam sebuah tabel.

Tabel 5.4 Hasil Rekap *Task* Skenario

Level	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Task 10
Ahli	80%	100%	100%	60%	90%	90%	90%	90%	100%	100%
Menengah	70%	90%	70%	60%	80%	80%	90%	80%	80%	100%
Awam	70%	70%	60%	50%	70%	50%	40%	50%	70%	60%

terdapat sebuah hasil skenario yang berbentuk grafik yang telah dilaksanakan oleh responden, berikut hasil pengerjaan *task* skenario berupa grafik.



Gambar 5.1 Grafik Hasil Rekap *Task* Skenario

5.1.2. Analisis Hasil *Task* Skenario

a. Level Ahli

Dari hasil rekap nilai *task* skenario, tingkat keberhasilan responden menyelesaikan tugas pada task 4 yang berisikan mencari syarat naturalisasi yaitu 60%, skor tersebut adalah skor terendah dari *task* skenario lainnya pada level ahli yang menandakan sebagian responden mengalami kesulitan menjalankan *task* tersebut dikarenakan tampilan fitur *dropdown* sangat tergantung kepada cursor sehingga sebagian pengguna kesulitan untuk mencari informasi-informasi yang ada didalamnya.

b. Level Menengah

Dari hasil rekap nilai *task* skenario pada level menengah, terlihat *persentase* pada task 4 yang berisikan mencari syarat naturalisasi hanya mendapatkan nilai 60% yang berarti hanya sebagian responden yang dapat menyelesaikan *task* tersebut, *persentase* pada *task* 4 pada responden level menengah mendapatkan nilai yang sama dengan responden level ahli yang menandakan kesulitan yang dialami responden hampir sama yaitu tampilah fitur *dropdown* yang sangat tergantung kepada cursor sehingga sebagian pengguna kesulitan untuk mencari informasi-informasi yang ada didalamnya.

c. Level Awam

Dari hasil rekap nilai *task* skenario pada level awam sebagian responden lebih banyak tidak berhasil menyelesaikan tugas, dapat dilihat dari persentasi paling rendah yaitu terdapat pada *task* 7 yang berisikan skenario melakukan

pelaporan kepada pihak kemenkumham melalui *website* pada opsi LAPOR UKP4 dan Anda melakukan Pendaftaran, persentasi yang didapat hanya 40% dikarenakan responden tidak berhasil menemukan opsi LAPOR UKP 4 dan sebagian lagi tidak melakukan pendaftaran yang merupakan tahap akhir dan penting untuk menyelesaikan task 7 tersebut. Pada *task* 4 yang berisikan mencari syarat naturalisasi mendapatkan skor 50% yang menandakan sebagian responden tidak bisa menyelesaikan task tersebut sama halnya dengan responden level ahli dan level menengah. Pada *task* 6 yang berisikan mencari prosedur pengembalian barang sitaan negara, responden level awam mendapatkan skor 50% yang menandakan sebagian responden tidak berhasil menyelesaikan tugas tersebut permasalahan yang didapat sama halnya dengan *task* 4 yaitu tampilan fitur *dropdown* sangat bergantung pada cursor.

d. Analisis Hasil Task Skenario Keseluruhan

Hasil rekap *task* skenario dari keseluruhan responden sebanyak 30 orang dengan 3 tingkatan yaitu level ahli, level menengah, level awam dapat dilihat bahwa pada *task* 4 yang berisikan perintah untuk mencari syarat naturalisasi dari keseluruhan responden mengalami kesulitan untuk menyelesaikan *task* tersebut dikarenakan banyaknya sub-menu yang terdapat pada layanan publik dengan font yang sangat kecil dan munculnya sub-menu sangat bergantung pada arah kursor.

Dilihat dari keseluruhan responden *task* 10 yang mana berisikan tugas untuk mengubah bahasa yaitu bahasa indonesia menjadi bahasa inggris maupun sebaliknya yang terdapat pada *website* Kemenkumham Kanwil Jambi adalah *task* yang paling banyak berhasil dilakukan oleh responden dikarenakan lokasi

penempatan untuk mengubah bahasa dapat dilihat langsung dan terdapat *background* tersendiri yang membuat responden mudah untuk menemukannya.

Jadi kesimpulan dari keseluruhan *task* skenario responden level ahli dapat menyelesaikan skenario lebih sempurna dibandingkan dengan level menengah dan level awam dikarenakan ketidak pahaman pengguna baru untuk menjalankan sebuah sistem.

5.2. HASIL KUISIONER SUS (*SYSTEM USABILITY SCALE*)

Responden diminta untuk mengisi kuisisioner SUS (*System Usability Scale*), SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang berisi 5 pertanyaan positif dan 5 pernyataan negatif yang dapat dipilih salah satu dari lima opsi yang menyatakan bahwa responden sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, atau sangat setuju dengan cara memberi tanda (✓). Berikut adalah hasil rekap dari kuisisioner SUS.

5.2.1. Hasil Kuisisioner SUS Level Ahli

Berikut ini hasil kuisisioner SUS yang diberikan terhadap responden level ahli untuk mendapatkan hasil yang dibutuhkan.

Tabel 5.5 Hasil Kuisisioner SUS Level Ahli

No Responden	Pertanyaan SUS										Total	Nilai SUS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	2	5	2	4	2	4	1	5	3	32	80
2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	5	16	40
3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	5	15	37,5
4	4	4	4	5	3	3	4	2	4	4	21	52,5
5	3	4	3	5	4	3	3	2	3	5	17	42,5
6	2	5	5	1	1	1	1	5	5	3	19	47,5

7	4	4	2	5	5	4	2	5	3	5	13	32,5
8	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	26	65
9	4	2	4	2	5	4	5	1	4	5	28	70
10	3	1	5	4	5	1	3	3	4	1	30	75
Nilai Akhir SUS	54,25											

5.2.2. Hasil Kuisisioner SUS Level Menengah

Berikut ini hasil kuisisioner SUS yang diberikan terhadap responden level menengah untuk mendapatkan hasil yang dibutuhkan.

Tabel 5.6 Hasil Kuisisioner SUS Level Menengah

No Responden	Pertanyaan SUS										Total	Nilai SUS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	2	4	2	5	4	5	1	4	5	28	70
2	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	22	55
3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	21	52,5
4	1	1	2	5	3	1	3	4	1	5	13	32,5
5	3	1	5	4	5	1	3	3	4	1	30	75
6	4	3	3	5	5	2	4	2	5	3	26	65
7	4	5	2	4	4	2	2	2	4	3	20	50
8	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	8	20
9	3	4	2	4	4	3	2	3	3	5	15	37,5
10	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	17	42,5
Nilai Akhir SUS	50											

5.2.3. Hasil Kuisisioner SUS Level Awam

Berikut ini hasil kuisisioner SUS yang diberikan terhadap responden level awam untuk mendapatkan hasil yang dibutuhkan.

Tabel 5.7 Hasil Kuisisioner SUS Level Awam

No Responden	Pertanyaan SUS										Total	Nilai SUS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	4	1	3	2	4	3	4	1	3	11	27,5
2	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2	31	77,5
3	3	4	2	4	5	2	3	2	3	4	20	50
4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	4	18	45
5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	16	40
6	3	5	1	4	3	4	2	5	2	4	9	22,5
7	4	3	5	2	4	3	4	2	4	4	27	67,5
8	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5	11	27,5
9	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	28	70
10	1	3	2	5	1	4	1	5	1	1	8	20
Nilai Akhir SUS	44,75											

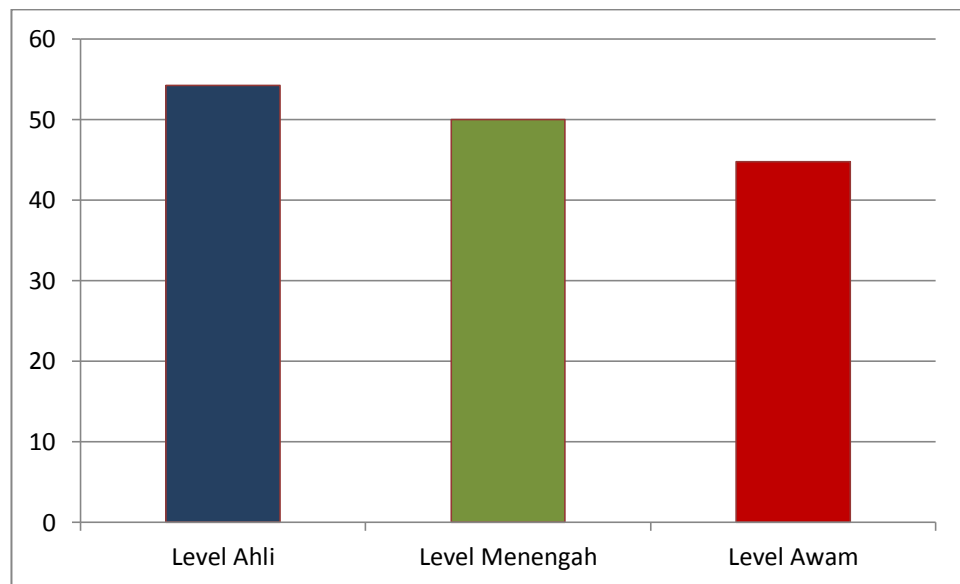
5.2.4. Hasil Rekap Keseluruhan Kuisisioner SUS

Dibawah ini merupakan tabel yang berisi hasil rekap kuisisioner SUS dari responden terhadap 3 tingkatan level.

Tabel 5.8 Hasil Rekap Kuisisioner SUS

Level Ahli	Level Menengah	Level Awam
54,25	50	44,75

terdapat sebuah hasil rekap kuisisioner SUS yang berbentuk grafik, berikut adalah grafik dari hasil rekap kuisisioner:



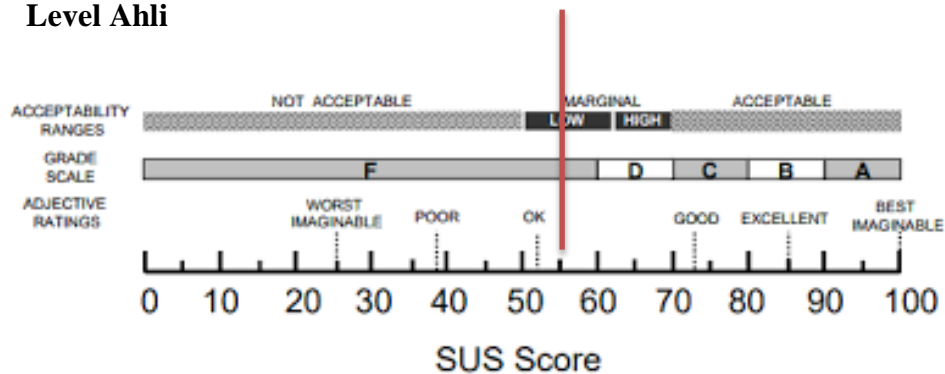
Gambar 5.2 Grafik Rekap Nilai Akhir Keseluruhan Kuisisioner SUS

Setelah dilakukan kalkulasi, didapatkan nilai akhir SUS dari 3 tingkatan level yang merupakan tanggapan dari 30 responden. Hasil kuisisioner level awam lebih rendah dari level ahli dan level menengah dikarenakan ketidakpahaman pengguna baru untuk menjalankan sistem.

5.3. ANALISIS HASIL KUISISIONER SUS

Dari hasil perhitungan kalkulasi di atas kemudian dianalisis menggunakan perkiraan rating untuk website Kementerian Hukum dan HAM Kantor Wilayah Jambi.

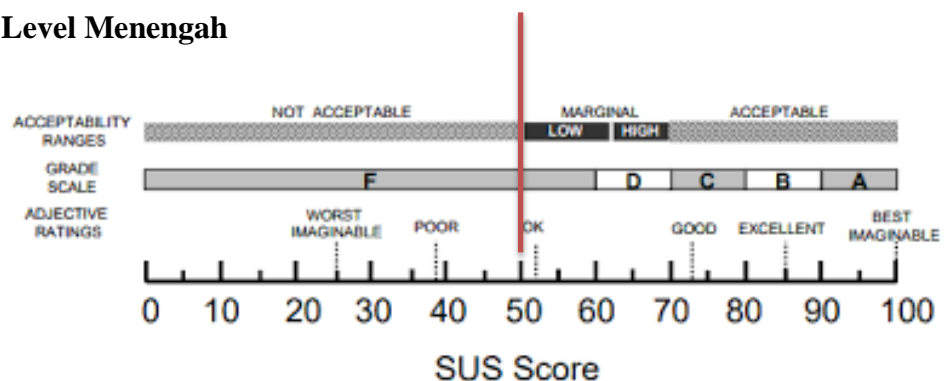
a. **Level Ahli**



Gambar 5.3 Perbandingan *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, *Adjective Ratings* pada Level Ahli

Sesuai dengan perkiraan *Rating*, nilai SUS pada level ahli adalah 54,25 dibulatkan menjadi 55 untuk *acceptability ranges* menunjukkan bahwa yang diujikan berada pada posisi *marginal low*, *grade scale* bernilai F, dan *adjective ratings* dikatakan GOOD.

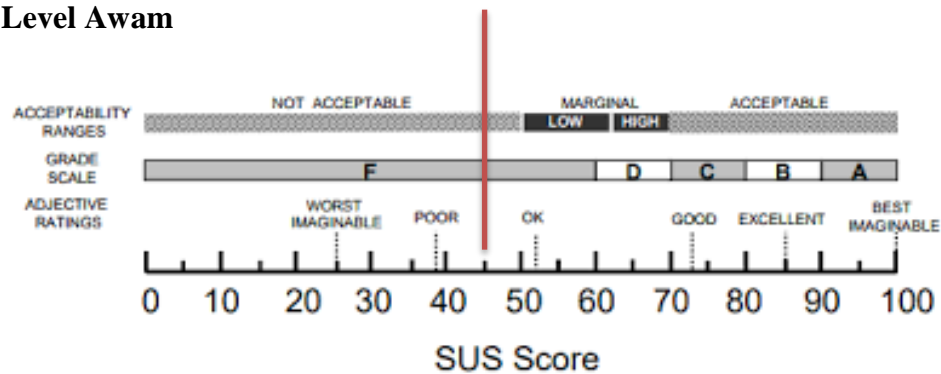
b. **Level Menengah**



Gambar 5.4 Perbandingan *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, *Adjective Ratings* pada Level Ahli

Sesuai dengan perkiraan *Rating*, nilai SUS pada level menengah adalah 50 untuk *acceptability ranges* menunjukkan bahwa yang diujikan berada pada posisi *marginal low*, *grade scale* bernilai F, dan *adjective ratings* dikatakan OK.

c. **Level Awam**



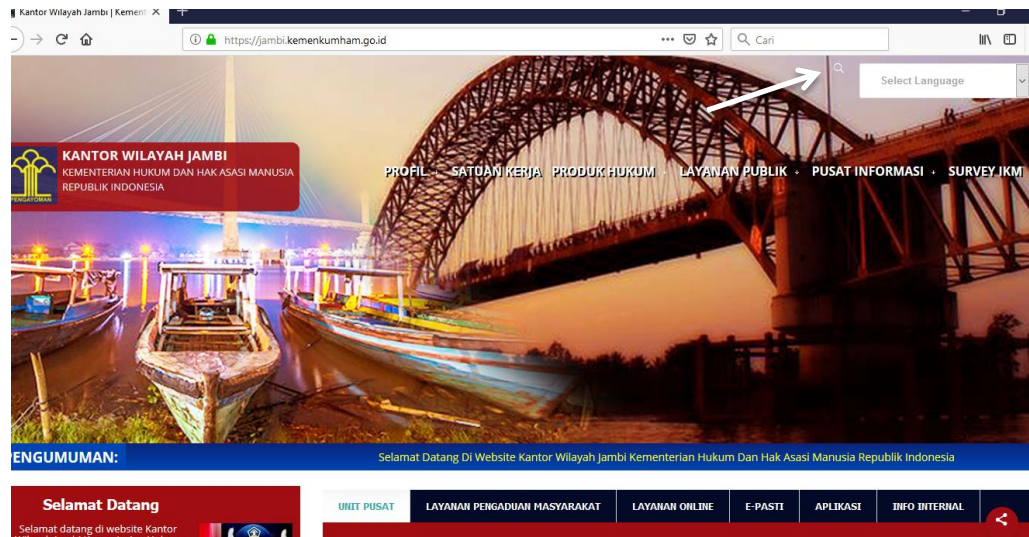
Gambar 5.5 Perbandingan *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, *Adjective Ratings* pada Level Awam

Sesuai dengan perkiraan *Rating*, nilai SUS pada level menengah adalah 44,75 dibulatkan menjadi 45 untuk *acceptability ranges* menunjukkan bahwa yang diujikan berada pada posisi *not acceptable*, *grade scale* bernilai F, dan *adjective ratings* dikatakan OK.

5.4. REKOMENDASI PERBAIKAN

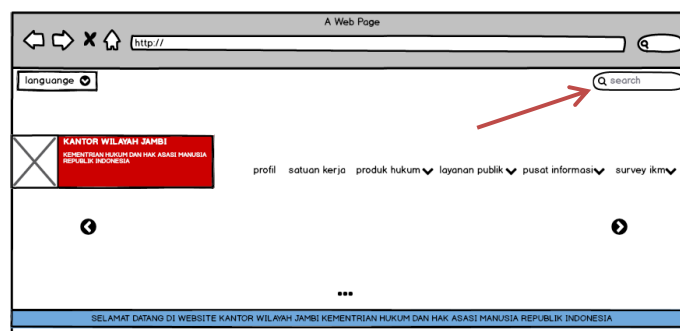
Rekomendasi ini didapat dari saran yang diberikan oleh para responden setelah menjalankan *task* skenario dan pengisian kuisisioner. Berikut ada beberapa perbaikan yang pengguna dan peneliti harapkan:

1. Berdasarkan *task* skenario yang dikerjakan oleh responden pada *task* 1 responden mengalami kesulitan untuk menemukan fitur *search* dikarenakan fitur *search* hanya menggambarkan ikon tanpa adanya *background* tersendiri. Dibawah ini adalah *prototype* rekomendasi untuk fitur *search*.



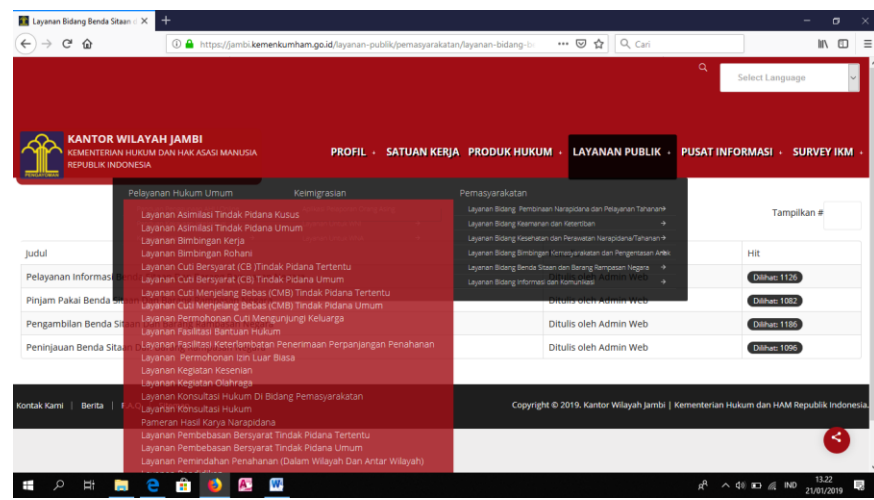
5.6 Tampilan Fitur Search

Tampilan fitur *search* diatas terlihat kecil dan transparan, sehingga menyulitkan pengguna untuk menemukannya, maka dari itu peneliti merekomendasi tampilan fitur *search* yang lebih terlihat dan mempunyai *background* tersendiri sehingga iklan yang ada tidak mengganggu tampilan fitur *search*. Selain itu, saran dari peneliti berdasarkan pengamatan dari pengguna (*user*) sebaiknya fitur *search* difungsikan untuk mencari segala yang ada pada *website* tidak hanya untuk mencari berita.



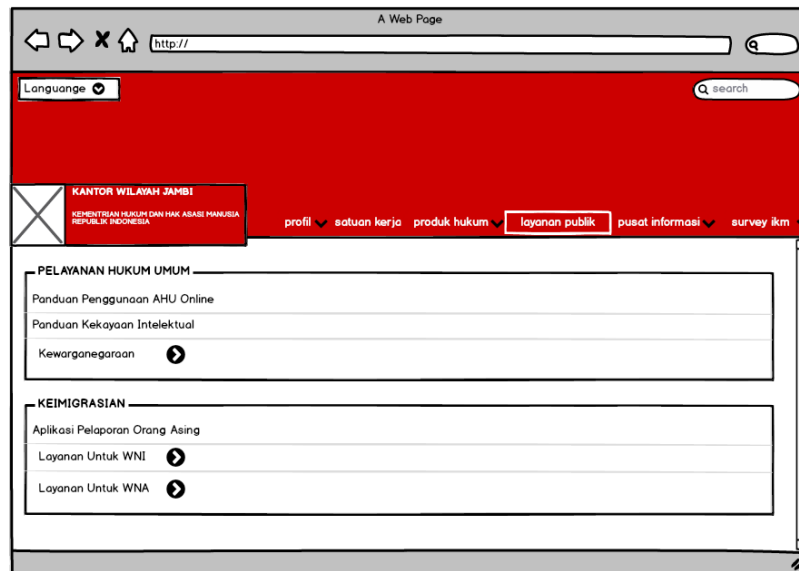
Gambar 5.7 Prototype Fitur Search

2. Berdasarkan task 4, 5 dan 6 Tampilan fitur *dropdown* sangat tergantung kepada cursor sehingga sebagian pengguna kesulitan untuk mencari informasi-informasi yang ada didalamnya. Berikut ini adalah tampilan fitur *dropdown* yang ada pada *website*.

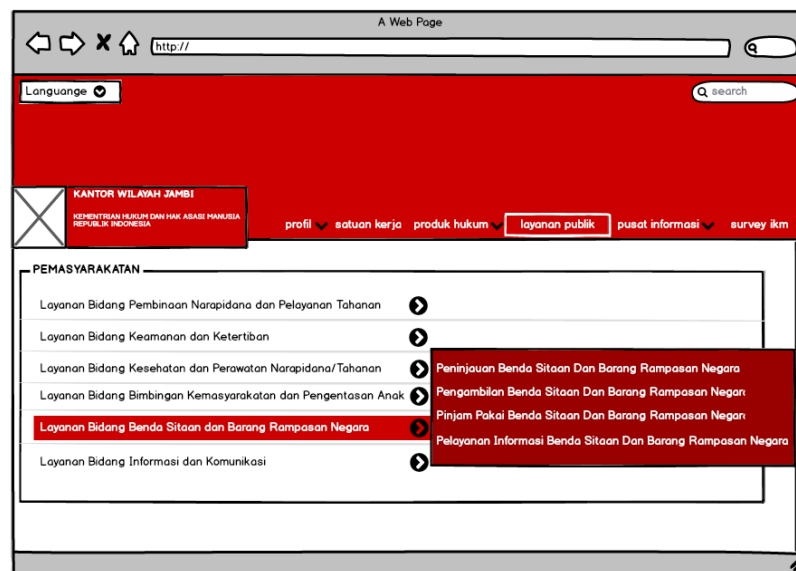


5.8 Tampilan Fitur *Dropdown* pada *Website*

Menurut peneliti tampilan fitur *dropdown* diatas sudah baik tetapi bagi pengguna fitur tersebut membingungkan dikarenakan sub-menu tampil ketika cursor mengarah pada tempat tersebut dan jika cursor dipindahkan atau pengguna tidak sengaja menggeser cursor ke tempat lain maka sub-menu tersebut hilang dan menyulitkan pengguna untuk menemukan apa yang akan dicari didalam sub-menu sebelumnya. Jadi rekomendasi yang diberikan oleh peneliti dilihat dari interaksi antara pengguna dan komputer yaitu pada menu Layanan Publik dibuat halaman tersendiri seperti contoh *prototype* dibawah ini.



Gambar 5.9 Prototype Rekomendasi Halaman Layanan Publik



Gambar 5.10 Prototype Rekomendasi Halaman Layanan Publik

Membuat halaman tersendiri pada Layanan Publik akan memudahkan pengguna dalam menemukan sesuatu yang berkaitan dengan Pelayanan Hukum Umum, Keimigrasian, dan Pemasyarakatan.