

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi presisi dalam pengurusan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan penerbitan SKCK online melalui aplikasi Polri PRESISI menghadapi kendala, seperti banyaknya ulasan negatif, rating rendah (2,7 di Google Playstore), dan berbagai masalah aksesibilitas. Pengguna melaporkan kesulitan akses, masalah pengaturan pencahayaan yang membuat foto menjadi putih, pengurusan SKCK online yang tetap memerlukan pendaftaran offline, serta informasi yang kurang jelas. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi PRESISI dengan aspek *usability*, menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengidentifikasi masalah dalam pengalaman pengguna, yang dapat menjadi acuan untuk perbaikan aplikasi.
2. Hasil penelitian dengan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi PRESISI dalam pengurusan SKCK mendapatkan skor 52,025, yang berada di rentang Marginal (Low). Hal ini mengindikasikan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini masih rendah, dengan pengalaman penggunaan yang kurang memadai. Penilaian juga menunjukkan skor F pada skala grade, yang berarti pengalaman pengguna perlu perbaikan signifikan untuk memenuhi standar yang diharapkan. Pada Adjective Rating, skor ini berada di antara kategori Poor dan OK, yang menyatakan bahwa aplikasi ini masih belum memuaskan, meskipun tidak

sepenuhnya buruk.

3. Uji Parsial diketahui untuk X1 nilai $0,04 < 0,05$ dan Nilai hitung - $2,049 < 1,985$. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Effectiveness terhadap Usability yang cukup signifikan. Untuk X2 diketahui nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $5,327 > 1,985$. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Efficiency terhadap Usability yang sangat signifikan. Diketahui nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $4,613 < 1,985$. Untuk X3 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Satisfaction dan Usability yang sangat signifikan.
4. Uji Simultan didapatkan yaitu nilai $f = 31,800 >$ dari f tabel 2,70 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efficiency (X1), Satisfaction (X2) dan Effectiveness (X3) terhadap Usability (Y).
5. Uji determinasi didapatkan nilai *koefisien Adjusted R* adalah sebesar 0,498 Hal ini berarti 49,8% variabel usability dipengaruhi oleh effectiveness, satisfaction dan efficiency. Sedangkan sisanya 50,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengingat bahwa aplikasi PRESISI memperoleh skor rendah pada metode SUS, disarankan agar dilakukan perbaikan signifikan pada desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) agar lebih intuitif dan mudah

digunakan. Fokus pada pengurangan kompleksitas dan meningkatkan responsivitas aplikasi untuk memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna.

2. Mengingat adanya pengaruh signifikan antara Effectiveness dan Efficiency terhadap Usability, disarankan agar pengembangan aplikasi memperhatikan kemudahan dan kecepatan akses bagi pengguna. Menyederhanakan alur dan meningkatkan proses di dalam aplikasi akan membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi, yang pada gilirannya akan memperbaiki tingkat kegunaan secara keseluruhan.
3. Meskipun pengaruh antara Satisfaction dan Usability cukup signifikan, disarankan untuk lebih fokus pada peningkatan kepuasan pengguna dengan menyediakan fitur-fitur tambahan yang relevan dan mendengarkan umpan balik pengguna secara lebih aktif. Penyempurnaan aspek estetika, kemudahan navigasi, dan layanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang akhirnya berkontribusi pada peningkatan usability aplikasi.
4. Berdasarkan hasil uji determinasi yang menunjukkan bahwa 57,2% dari variabel usability dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diteliti (effectiveness, satisfaction, dan efficiency), disarankan untuk memperdalam penelitian terkait faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi usability aplikasi, seperti konteks penggunaan, faktor teknologi, atau preferensi individu pengguna. Ini akan membantu mengidentifikasi area-area lain yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat kegunaan aplikasi secara keseluruhan.