



ISSN : 2339 - 1871

BETRIK BESEMAH TEKNOLOGI INFORMASI & KOMPUTER

Editor Office : Pusat Penelitian & Pengabdian Pada Masyarakat
(PPPM) ITPA

Phone : 0857-9716-9578

email : betriktpa@itpa.ac.id

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Spa Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Selatan Menggunakan *Usability Testing*

Tri Oktarina¹, Lipin Bengini Sintira²

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma^{1,2}

Jalan A.Yani , Kota Palembang 3551

Sur-el : tri_oktarina@binadarma.ac.id¹, lipinsintira617@gmail.com²

Penulis Korespondensi: Lipin Bengini Sintira, lipinsintira617@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SPA (*Software* Pengelolaan Akreditasi) yang digunakan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *Usability Testing* dengan lima indikator utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada 35 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi. Data kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif melalui uji validitas, reliabilitas, serta uji F dan uji T menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SPA berada pada kategori baik dengan persentase rata-rata sebesar 74%. Aspek *learnability* memperoleh nilai 87%, *efficiency* 86%, *memorability* 50%, *error* 46%, dan *satisfaction* 83%. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi SPA sudah cukup mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek *memorability* dan *error* agar dapat meningkatkan kualitas serta efektivitas aplikasi secara keseluruhan.

Kata kunci : *Kepuasan pengguna, Usability Testing, Aplikasi SPA, Dinas Tenaga Kerja, Sistem Informasi*

Abstract: This study aims to analyze the level of user satisfaction with the SPA (*Accreditation Management Software*) application used at the Manpower and Transmigration Office of South Sumatra Province. The evaluation was carried out using the *Usability Testing* method, which consists of five main indicators: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, and *satisfaction*. Data were collected through questionnaires distributed to 35 respondents who actively use the application. The data were then analyzed quantitatively using validity and reliability tests, as well as F-tests and T-tests through SPSS software. The results indicate that the SPA application has a good level of user satisfaction, with an average score of 74%. *Learnability* scored 87%, *efficiency* 86%, *memorability* 50%, *errors* 46%, and *satisfaction* 83%. These findings show that the SPA application is generally easy to use and meets user requirements, although improvements are still needed in the *memorability* and *error* aspects to enhance the overall effectiveness and quality of the application.

Keywords: *User satisfaction, Usability Testing, SPA Application, Manpower Office, Information System*

1. PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, banyak instansi pemerintahan yang mulai mengadopsi teknologi informasi dalam proses administrasi dan operasional mereka. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi adalah melalui penggunaan perangkat lunak untuk mengelola data dan proses yang ada, seperti aplikasi Software Pengelolaan Akreditasi (SPA). Software Pengelolaan Akreditasi (SPA) adalah perangkat lunak yang dirancang untuk membantu proses akreditasi. Aplikasi ini membantu mengelola data, dokumen, dan seluruh proses yang terkait dengan akreditasi, mulai dari persiapan borang hingga pelaporan hasil, Soeharso (2022).

Aplikasi SPA pada dinas ketenagakerjaan dan transmigrasi provinsi sumatera selatan untuk memperlancar proses peningkatan akreditasi bagi LPK serta mempermudah proses akreditasi bagi pemerintah dan LPK. Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan mulai merancang Aplikasi Software Pengelolaan Akreditasi (SPA) pada tahun 2022 sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan akreditasi lembaga pelatihan 2 kerja. Setelah melalui tahap perencanaan dan pengembangan, implementasi awal aplikasi ini dilakukan pada tahun 2023 untuk menguji fungsi dan efektivitas sistem. Selanjutnya, pada tahun 2024, aplikasi SPA mulai dioperasikan secara penuh dan digunakan secara menyeluruh dalam proses pengelolaan akreditasi di lingkungan Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Penggunaan aplikasi berbasis teknologi seperti ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan. Namun, untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunanya, perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Salah satu metode yang efektif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah *Usability Testing*.

Melalui *Usability Testing*, diharapkan dapat diperoleh data yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA, serta rekomendasi untuk memperbaiki aspek-aspek yang kurang memadai. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas aplikasi SPA agar lebih efektif dalam mendukung pengelolaan akreditasi, sekaligus meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja para pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Selatan.

Penting untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan agar dapat mengetahui sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Sebuah analisis kepuasan pengguna dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan lebih lanjut dari aplikasi tersebut, serta menjadi dasar untuk peningkatan kualitas layanan di sektor pemerintahan. Dalam hal ini, pengelolaan akreditasi yang efisien dan transparan sangat penting, karena akreditasi berhubungan dengan kualitas lembaga yang berada di bawah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Sari et al., 2021).

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi. Sebuah aplikasi yang mudah digunakan dapat mengurangi beban kerja pengguna dan meningkatkan 3 efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji apakah aplikasi SPA yang

digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan sudah memenuhi standar kemudahan penggunaan yang diinginkan oleh penggunanya (Hadi et al., 2020). Selain itu, faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kinerja dan keandalan aplikasi dalam menangani data akreditasi yang besar, yang sering menjadi tantangan pada aplikasi berbasis teknologi (Budiarto, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Melalui hasil analisis ini, diharapkan dapat ditemukan area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas aplikasi tersebut. Lebih lanjut, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya yang menggunakan aplikasi serupa, untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam layanan berbasis teknologi (Prasetyo et al., 2020).

Setelah melakukan observasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan sebagai lokasi penelitian, peneliti telah melakukan pengamatan langsung atau observasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan sebagai bagian dari proses penelitian yang dilakukan. Dinas ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena relevansi atau kepentingannya terhadap topik yang sedang diteliti, yang mungkin berhubungan dengan kebijakan, program, atau kegiatan yang dilakukan oleh dinas tersebut dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi. Observasi yang dilakukan di lokasi ini akan memberikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk mendalami atau menganalisis aspek tertentu yang menjadi fokus penelitian.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi langsung, serta analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak terkait, seperti pengelola sistem, staf dinas, dan pihak lembaga pelatihan kerja, untuk menggali informasi mengenai proses akreditasi, tantangan, serta evaluasi terhadap aplikasi SPA. Observasi dilakukan untuk memahami bagaimana aplikasi ini digunakan dalam kegiatan sehari-hari, serta untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam penggunaannya.

Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisir informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen, kemudian mengelompokkan data tersebut dalam tema-tema yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis tematik, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara data yang ada. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas sistem informasi akreditasi yang diterapkan, serta rekomendasi untuk perbaikan dalam pengelolaan akreditasi aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) di Provinsi Sumatera Selatan.

2.1 Tahap Analisis

Tahapan Analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah- masalah yang terjadi merupakan langkah awal dari penelitian ini yaitu mencari tahu permasalahan yang terjadi dari sisi pengguna aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) untuk dapat diukur menggunakan usability testing.

2. Studi Pustaka

Mencari dan membaca sumber literatur dari buku referensi, artikel jurnal dan media lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Metode Penelitian

Berdasarkan hasil pencarian studi literatur sebelumnya bahwa metode penelitian yang cocok adalah dengan menggunakan usability testing yang terdiri dari beberapa aspek yaitu *learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction*.

4. Pengumpulan Data

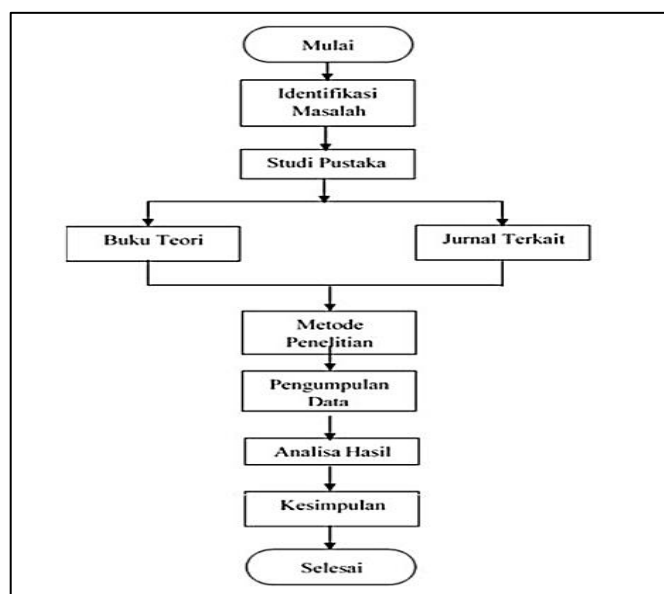
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner berdasarkan variabel dan indikator penelitian yang berisi pertanyaan terkait dengan *usability testing*. Selanjutnya hasil dari kuesioner akan dijadikan sebagai data primer di penelitian ini.

5. Analisa Hasil

Tahap berikutnya adalah setelah data hasil kuesioner terkumpul maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dilanjutnya dengan menghitung nilai persentase dari *usability*. Untuk mengetahui tingkat capaian responden maka digunakan metode analisis deskriptif persentase.

6. Kesimpulan

Kesimpulan adalah jantung dari keseluruhan karya ilmiah bagian yang merangkum, menegaskan, dan menutup perjalanan penelitian dengan tegas.



Gambar 1. Tahap Analisis

2.2 Populasi dan Sampel

2.2.1 Populasi

Populasi menggambarkan jumlah data yang jumlahnya sangat banyak dan luas dalam sebuah penelitian dimana populasi juga merupakan kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, menjadi objek perhatian dalam sebuah penelitian (Suharyadi and Purwanto S. K., 2016)

Software pengelolaan akreditasi (SPA) 35 di Dinas tenaga kerja dan transmigrasi provindi sumatra selatan adalah sebuah organisasi yang berperan dalam menyelenggarakan pelatihan keterampilan bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pekerja. Di dalamnya, terdapat 35 orang yang bertanggung jawab pada aplikasi SPA, SPA ini berfungsi sebagai tempat pelatihan yang dilengkapi dengan sarana dan pengajar yang berkualitas untuk membantu peserta pelatihan dalam mengasah keterampilan sesuai dengan permintaan industri di daerah tersebut

Populasi adalah kumpulan dari semua individu, benda, dan ukuran lain yang dapat menjadi subjek penelitian. Selain itu, populasi adalah kumpulan data yang sangat besar dan luas. dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, seluruh staf yang menggunakan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan digunakan.

2.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018), sampel adalah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang sedang diteliti. Menurut (Mushofa, 2024) menjelaskan bahwa jika populasi berjumlah kurang dari 100 orang, maka sebaiknya semua anggota populasi diambil sebagai sampel. Namun, apabila populasi berjumlah lebih dari 100 orang, cukup diambil sekitar 10-15% atau 20- 25% dari jumlah populasi tersebut sebagai sampel penelitian.

Pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan, terdapat penggunaan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) Ada 35 orang yang bertanggung jawab pada aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) yaitu, 20 orang di bagian Lembaga Pelatihan Kerja (LPK), 3 orang yang berperan sebagai admin, 1 orang sebagai sekretariat dan 11 orang asesor yang memiliki tugas untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap pelatihan atau sertifikasi yang diadakan. Pembagian tugas ini mencerminkan struktur organisasi yang terorganisir untuk mendukung kelancaran administrasi dan pelatihan di lingkungan dinas tersebut.

2.3 Indikator Penelitian

Pada penelitian ini, Ada kemungkinan bahwa Dalam penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengukur pendapat dan sikap peserta dapat disimpulkan bahwa Dengan menggunakan skala ini, kuesioner yang menuntut responden untuk menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap serangkaian pertanyaan dilengkapi. Ini adalah praktik umum dalam jenis penelitian ini survei (Setiono, n.d.). Penelitian biasanya menggunakan pertanyaan yang dikenal sebagai variabel penelitian dan ditetapkan secara khusus untuk digunakan.

untuk mengevaluasi perspektif, pendapat, dan perspektif individu atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, digunakan skala Likert. Skala ini membagi variabel yang akan diukur menjadi indikator

variabel, yang kemudian digunakan sebagai titik tolak untuk membentuk item-item instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen memiliki gradasi yang berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif. Tabel berikut menunjukkan skala Likert:

Tabel 1. Sekala Likert

Kode	Pilihan Jawaban	Skor/Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. Bobot Nilai Parameter

Bobot Nilai	Keterangan
80%-100%	Sangat Setuju
60%-79%	Setuju
40%-59%	Netral
20%-39%	Tidak Setuju
0%-19.9%	Sangat Tidak Setuju

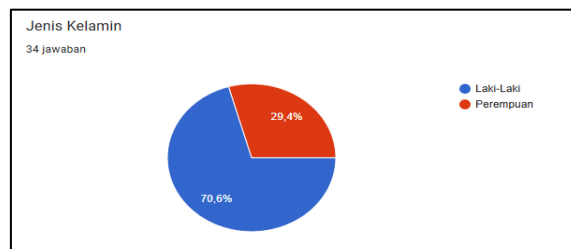
Tabel 1.3 daftar pertanyaan

Variable	Kode	Pertanyaan
<i>Learnability</i> (mudah di pelajari) (A)	(A1)	aplikasi SPA (Software Pengelolaan akreditasi) dapat dipelajari dengan muda
	(A2)	Saya mampu dengan mudah memahami isi dan konten informasi yang disajikan pada aplikasi SPA (Software Pengelolaan akreditasi)
	(A3)	Tanpa instruksi tertulis atau manual book, saya mampu mempelajari penggunaan aplikasi SPA (Software Pengelolaan akreditasi)
<i>Efficiency</i> (effisien) (B)	(B1)	Saya mampu melakukan akses menu pada aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) dengan cepat
	(B2)	Saya mampu langsung menemukan informasi yang saya ingin cari dari awal membuka pada aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi)
	(B3)	Saya dengan mudahnya memperoleh informasi yang ada terkait aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) selalu update.

Variable	Kode	Pertanyaan
<i>Memoriability</i> (mudah diingat) (C)	(C1)	Saya merasa mudah kapanpun menggunakan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi).
	(C2)	Saya dapat dengan mudah mengetahui dan mengingat arah navigasi dan fitur pada aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi)
<i>Error</i> (kesalahan dan keamanan) (D)	(D1)	Saya tidak menemukan error disaat menggunakan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi).
	(D2)	Seberapa aman aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) untuk akreditasi.
<i>Satisfaction</i> (kepuasan) (E)	(E1)	Apakah aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) mudah diakses.
	(E2)	Saya senang dengan design antarmuka yang ada pada (Software Pengelolaan Akreditasi).
	(E3)	aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi). sesuai dengan ekspektasi saya, ketika saya melihat judul yang ada pada laman sistem tersebut

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

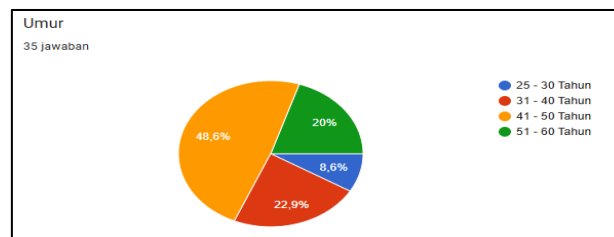
3.1 Hasil Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Jenis Kelamin

Pada diagram diatas pada data jenis kelamin responden menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan dengan jumlah responden dalam rentang tertentu. Mayoritas responden laki-laki 70,6% dan responden perempuan 29,4%.

3.2 Hasil Berdasarkan Umur



Gambar 3. Usia

Pada diagram diatas pada data usia responden menunjukkan distribusi usia dengan jumlah responden dalam rentang tertentu. responden berusia 25-30 dengan persentase 8,6% , usia 31-40 dengan persentase 22,9%, usia 41-50 dengan persentase 48,6%, dan usia 51-60 dengan persentase 20%.

3.3 Hasil Pengumpulan Data Uji Validitas

Berdasarkan hasil survei yang dibagikan kepada 35 orang yang menggunakan aplikasi SPA, variabel usability yang terdiri dari pembelajaran, efisiensi, memori, kesalahan, dan kepuasan dihitung sebelum data dikumpulkan. Sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur objek yang dimaksud akan diuji melalui kuesioner ini.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan ketentuan r hitung $>$ r tabel, maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini $n=35$, jadi $Df = 35 - 1 = 34$, dengan tingkat signifikan 0,05 maka di dapat r tabel sebesar 0.325 (2-tailed) jika nilai pearson correlation $>$ nilai pembanding berupa r tabel. Maka item tersebut valid. Atau jika nilai Sig, (2-tailed) $<$ 0,05 berarti item tersebut valid dan berlaku sebaliknya, adapun uji validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS 25.

Correlations															
	X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	X109	X110	X111	X112	X113	TOTAL	
X101	Pearson Correlation	1	.461**	.523**	.397*	.269	.302	.379*	.421*	.442**	.522**	.498**	.483**	.284	.686**
	Sig. (2-tailed)		.005	.001	.018	.118	.078	.025	.012	.008	.001	.002	.003	.098	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X102	Pearson Correlation	.461**	1	.238	.243	.063	.046	.590**	.313	.751**	.566**	.105	.037	.214	.620**
	Sig. (2-tailed)	.005		.169	.160	.718	.795	.000	.067	.000	.000	.548	.833	.218	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X103	Pearson Correlation	.523**	.238	1	.271	.509**	.476**	.301	.658**	.179	.363*	.550**	.595**	.623**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.001	.169		.115	.002	.004	.079	.000	.304	.032	.001	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X104	Pearson Correlation	.397*	.243	.271	1	.473**	.618**	.318	.555**	.254	.662**	.429*	.303*	.411*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.018	.160	.115		.004	.000	.063	.001	.140	.000	.019	.023	.014	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X105	Pearson Correlation	.269	.063	.509**	.473**	1	.542**	.311	.473**	.163	.488**	.432**	.402*	.641**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.118	.718	.002	.004		.001	.069	.004	.350	.003	.009	.017	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X106	Pearson Correlation	.302	.046	.476**	.618**	.542**	1	.268	.454**	.191	.365*	.650**	.572**	.357*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.078	.795	.004	.000	.001		.120	.006	.273	.031	.000	.000	.025	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X107	Pearson Correlation	.379*	.590**	.301	.318	.311	.268	1	.459**	.569**	.454**	.434**	.194	.371*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.079	.063	.069	.120		.008	.000	.008	.009	.264	.028	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

Gambar 4. uji validitas

X108	Pearson Correlation	.421*	.313	.658**	.555**	.473**	.454**	.458**	1	.136	.474**	.498**	.360*	.689**	.726**	
	Sig. (2-tailed)	.012	.067	.000	.001	.004	.006	.006		.438	.004	.002	.034	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
X109	Pearson Correlation	.442**	.751**	.179	.254	.163	.191	.589**	.136	1	.680**	.264	.052	.134	.638**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.304	.140	.350	.273	.000	.438		.000	.126	.767	.442	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
X110	Pearson Correlation	.522**	.566**	.363*	.662**	.488**	.365*	.454**	.454**	.454**	1	.398*	.258	.408*	.795**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.032	.000	.003	.031	.006	.004	.000		.018	.135	.015	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
X111	Pearson Correlation	.498**	.105	.550**	.429*	.432**	.650**	.434**	.498**	.498**	.264	.398*	1	.465**	.405*	.686**
	Sig. (2-tailed)	.002	.548	.001	.010	.009	.000	.009	.002	.012	.019			.005	.016	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X112	Pearson Correlation	.483**	.037	.595**	.383*	.402*	.572**	.194	.360*	.052	.258	.465**	1	.381*	.534**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.833	.000	.023	.017	.000	.264	.034	.767	.135	.005		.024	.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
X113	Pearson Correlation	.284	.214	.623**	.411*	.641**	.357*	.371*	.689**	.134	.408*	.405*	.381*	1	.685**	
	Sig. (2-tailed)	.098	.218	.000	.014	.000	.035	.028	.000	.442	.015	.016	.024		.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
TOTAL	Pearson Correlation	.686**	.620**	.690**	.658**	.625**	.604**	.701**	.726**	.638**	.795**	.666**	.534**	.665**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	

Gambar 1.5 uji validitas

3.4 Uji Reabiliti

Tujuan reliabilitas adalah untuk menentukan apakah instrumen yang relevan sudah layak digunakan untuk pengumpulan data. Jika jawaban responden konsisten, kuesioner dianggap reliabel (Sugiyono, 2009:172). Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa hasil tidak akan berubah setiap kali pengukuran dilakukan ulang dilakukan dengan indikator yang sama. Untuk menguji reliabilitas penelitian ini, uji statistik *Cronbach* Alpha (α) digunakan dengan ketentuan.

1. Apabila angka *Cronbach* Alpha $>$ 0,60 (*Cronbach* Alpha $>$ 0,60), disebut reliabel.
2. Apabila angka *Cronbach* Alpha $<$ 0,60 (*Cronbach* Alpha $<$ 0,60), disebut tak reliabel. Berikut adalah hasil hitung uji reliabilitas seluruh variabel:

Tabel 4. Hasil Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	N reliabilitas
1.	<i>Learnabilty</i>	0,627	3	35 reliabel
2.	<i>Efficiency</i>	0,758	3	35 reliabel
3.	<i>Memorability</i>	0,619	2	35 reliabel
4.	<i>Error</i>	0,790	2	35 reliabel
5.	<i>Satisfaction</i>	0,674	3	35 reliabel

3.5 Pengukuran Tingkat Responden

Hasil dari setiap tanggapan responden terhadap variabel dihitung dengan skor yang didasarkan pada skala likert. Ini dilakukan dengan memberikan survei kepada responden meminta mereka untuk mengisi jawaban sesuai dengan skema berikut.

Setelah kuesioner disebarakan kemudian peneliti mencari tingkat pencapaian responden berdasarkan tabel Tingkat Pencapaian Responden (TCR).

Tabel 5. Hasil TCR dari keseluruhan Variabel

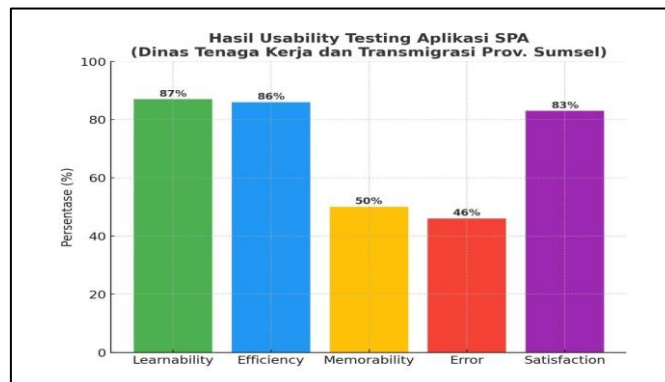
Indikator pertanyaan	Skala pertanyaan					N	Skor	Mean	TCR	Kategori
	STS	TS	N	S	SS					
	1	2	3	4	5					
Learnabilty										
1. Apakah aplikasi SPA (Software Pengelolaan akreditasi) mempermudah pengelolan data?	0	2	2	12	19	35	153	1,63	87,4	Cukup Baik
2. Apakah anda mengalami kesulitan dalam mencari informasi yang anda inginkan di aplikasi SPA (Software Pengelolaan akreditasi)?	4	9	3	11	8	35	115	2,72	65,7	Cukup
3. Apakah aplikasi SPA (Software Pengelolaan akreditasi) mudah di pelajari pada kebutuhan sehari-hari.?	0	4	1	16	14	35	145	1,63	82,9	Cukup baik
Efficiency										
4. Apakah penggunaan aplikasi SPA	0	2	2	13	18	35	152	1,55	86,8	Cukup baik

(Software Pengelolaan Akreditasi) meningkatkan efisien dalam pengelolaan akreditasi?										
5. Apakah aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) cepat dalam menyajikan informasi yang anda perlukan?	0	2	5	11	17	35	148	1,65	84,5	Cukup Baik
6. Apakah Informasi yang diberikan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) selalu update?	0	0	2	17	16	35	154	1,6	8,8	Cukup baik
Memoriability										
7. Menurut anda Seberapa sulit anda menggunakan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi)?	2	6	6	8	13	35	129	1,74	73,7	baik
8. Menurut anda, apakah penggunaan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) sangat mudah di ingat, setelah tidak menggunakannya a selama beberapa waktu?	0	6	2	15	12	35	138	1,71	78,8	baik
Error										
9. Apakah anda sering mengalami kesalahan saat mengunakan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi)?	4	11	3	4	13	35	116	2,68	66,2	cukup
10. Seberapa aman aplikasi SPA (Software	0	9	6	9	11	35	127	2,37	72,5	Baik

Pengelolaan Akreditasi) untuk akreditasi.

Satisfaction										
11. Apakah aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) mudah diakses?	1	3	0	21	10	35	141	1,97	80,5	Cukup Baik
12. Seberapa puas anda menggunakan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi).	1	1	1	14	18	35	153	1,65	87,4	Cukup Baik
13. Apakah anda merasa nyaman menggunakan aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi).	0	4	3	12	16	35	145	1,85	82,8	Cukup Baik

3.2 Pembahasan



Gambar 1.6 Hasil 5 Grafik Fariabel Usability Testing

Dalam penelitian ini, metode pengujian kemudahan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen aplikasi SPA. Metode pengujian ini terdiri dari lima indikator utama: belajar, efektif, ingat, kesalahan, dan kepuasan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa aplikasi SPA secara keseluruhan mudah digunakan dan memiliki beberapa fitur yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal.

Aspek learnability memperoleh skor sebesar 87%, yang masuk ke dalam kategori sangat setuju menurut skala Likert yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup mudah dalam mempelajari cara penggunaan aplikasi, tetapi masih terdapat responden yang mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia. Kesulitan tersebut kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pelatihan atau panduan yang mendampingi pengguna saat awal menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam hal dokumentasi penggunaan dan pendampingan teknis.

Untuk indikator efficiency, diperoleh skor sebesar 86%, yang dikategorikan sebagai sangat setuju. Ini menunjukkan bahwa aplikasi SPA sudah cukup efisien dalam mendukung proses akreditasi, seperti mempercepat akses informasi dan memperlancar pengelolaan data. Namun, nilai ini juga menandakan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam pengoperasian aplikasi. Efisiensi dapat ditingkatkan melalui optimalisasi sistem, seperti mengurangi waktu loading, mempercepat proses pencarian data, dan meminimalkan lag pada aplikasi.

Indikator memorability mendapatkan skor sebesar 50% yang berarti masuk dalam kategori netral, namun menunjukkan angka yang cukup rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menandakan bahwa sebagian pengguna merasa kesulitan untuk kembali menggunakan aplikasi setelah tidak mengaksesnya dalam waktu tertentu. Kemungkinan ini disebabkan karena tampilan antarmuka yang belum sepenuhnya intuitif. Penyempurnaan desain UI/UX yang lebih sederhana dan konsisten dapat membantu pengguna lebih mudah mengingat alur penggunaan aplikasi.

Pada aspek error, nilai yang diperoleh adalah 46%, yang berarti aplikasi SPA masuk dalam kategori netral, terhadap pernyataan bahwa aplikasi sering mengalami kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna masih mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi, seperti eror sistem, data tidak tersimpan, atau gangguan saat mengakses fitur tertentu. Temuan ini menjadi catatan penting bahwa aplikasi perlu diperbaiki dari segi keandalan dan keamanan sistem agar dapat memberikan pengalaman yang lebih stabil kepada pengguna.

Selanjutnya, untuk indikator satisfaction, skor yang didapatkan adalah sebesar 83% yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan aplikasi SPA, terutama dari aspek kemudahan akses dan kenyamanan penggunaan. Walaupun begitu, kepuasan ini belum mencapai tingkat yang optimal. Kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan memperhatikan aspek pelayanan teknis, penyempurnaan fitur yang dibutuhkan, serta integrasi sistem yang lebih baik antar bagian dalam aplikasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *Usability Testing* terhadap aplikasi SPA (Software Pengelolaan Akreditasi) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 74%. Dari lima aspek usability, indikator learnability mendapat nilai 87% (sangat setuju), efficiency 86%, memorability 50%, error 46%, dan satisfaction 83% yang mayoritas tergolong pada kategori “setuju” atau cukup baik. Meskipun aplikasi ini telah memberikan kontribusi dalam efisiensi proses akreditasi, masih terdapat sejumlah kendala dalam hal keandalan sistem, kemudahan penggunaan jangka panjang, serta stabilitas fitur, yang perlu ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi secara keseluruhan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Budiarto, H. (2021). Evaluasi Keandalan dan Kinerja Aplikasi Pemerintah dalam Pengelolaan Data Akreditasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 15-27. <https://doi.org/10.1007/jsi2021.10.1>
- [2] Hadi, S., Prabowo, R., & Fauzi, R. (2020). Studi Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Administrasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 35-46. <https://doi.org/10.1080/jan.2020.14.2>
- [3] Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami populasi dan sampel: Pilar utama dalam penelitian kuantitatif. *Syntax Admiration*, 5(12), 5937–5947. <http://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/2701>
- [4] Sari, D., Setiawan, H., & Anggraeni, R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja: Studi Kasus di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 12(1), 12-24. <https://doi.org/10.1007/jmt2021.12.1>
- [5] Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>.
- [6] Syahrudin, dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media.
- [7] Sukmasetya, P., Setiawan, A & Arumi, R. E. Penggunaan Usability Testing Sebagai Alat Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Sains Teknologi*, 9 (1).
- [8] Supriyatna, A. (2018). Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan Web Media Of Knowledge. *Jurnal Ilmiah Teknologi - Informasi dan Sains*, 1-16.
- [9] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- [10] Subrata, H., & Marimin. (2022). Analisis Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 11(3), 78 88. <https://journals.indexcopernicus.com/publication/4192835>