

**OPTIMALISASI LAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
ONLINE MASYARAKAT PALEMBANG (SIDEMANG)
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE
(STUDI DI PEMERINTAHAN KOTA PALEMBANG)**

Irfan Fajar

NPP. 30.0337

Asdaf Kota Palembang, Sumatera Selatan

Program Teknologi Rekayasa Ilmu Pemerintahan

Email: irrfanfajarr00@gmail.com

ABSTRACT

Problems/ Background (GAP): *The digitalization of government services through Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems has had a considerable impact on the Government, especially the City of Palembang. **Purpose:** The Palembang City Government is trying to provide administrative services online, one of which is through an application called Sidemang. The usefulness of the Sidemang application, which is still lacking in the people of Palembang City, makes it a challenge to provide an overview of how this application works. The theory of acceptance of government management technology, and a good presentation of the usability testing method in an application that is used as an analytical tool to provide a complete picture of how much interest is in using the Sidemang application. **Method:** In this study, the System Usability Scale method was used. **Results/Findings:** This research is able to illustrate that the Sidemang application is still of little interest to the public because the quality of report completion is slow and the response from the hardware supporting this application is not good due to a lack of qualified human resources who are able to work regularly to manage this application. **Conclusion** :the problems that occur are caused by the inaccuracy of using the previous application, therefore the researcher offers a solution in the form of using the sideman application because in the indications of the assessment it is proven to be more effective*

Keywords : Digitalization, Usability Testing, Government Management, SIDEMAN

ABSTRAK

Permasalahan/ Latar Belakang (GAP) : Digitalisasi layanan pemerintahan melalui perintah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah memberikan dampak yang cukup besar kepada Pemerintah terutama Kota Palembang. **Tujuan** : Pemerintah Kota Palembang berusaha memberikan layanan administrasi secara online salah satunya melalui aplikasi yang bernama Sidemang. Kegunaan aplikasi Sidemang yang dirasa masih kurang di lingkungan masyarakat Kota Palembang menjadikan suatu tantangan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana aplikasi ini berjalan. Teori penerimaan teknologi manajemen pemerintah, dan tampilan yang baik dengan metode usability testing dalam suatu aplikasi digunakan sebagai pisau analisis guna memberikan gambaran yang lengkap mengenai seberapa besar minat penggunaan aplikasi Sidemang. **metode** : Dalam penelitian ini menggunakan metode System Usability Scale. **Hasil/Temuan** : Penelitian ini mampu menggambarkan bahwa aplikasi Sidemang masih kurang diminati masyarakat karena kualitas penyelesaian laporan yang lambat dan respon dari perangkat keras pendukung aplikasi ini yang kurang baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni dan mampu bekerja secara berkala guna mengelola aplikasi ini. **Kesimpulan** : permasalahan yang terjadi diakibatkan kurang akuratnya penggunaan aplikasi sebelumnya oleh sebab itu peneliti menawarkan solusi berupa menggunakan aplikasi sidemang karena dalam indikasi penilaian terbukti lebih efektif dibanding menggunakan aplikasi sebelumnya Tampilan dari aplikasi juga **kurang menarik menjadi salah satu faktor aplikasi ini kurang diminati**

Kata Kunci : Digitalisasi, Usability Testing, Manajemen Pemerintahan, SIDEMANG

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Smart city merupakan sebuah konsep untuk mengembangkan teknologi dan informasi untuk mengelola aset kota. Aset ini meliputi sistem informasi instansi pemerintahan lokal seperti, sekolah, sistem transportasi, rumah sakit, pembangkit listrik, penegakan hukum, dan pelayanan masyarakat lainnya (Iqbal,2021). Teknologi informasi memungkinkan para pegawai masyarakat untuk lebih cepat dan tanggap dalam menanggapi masyarakat.

Smart City merupakan sebagai bagian dalam e-Government yang dimana Smart City diharapkan mampu mempercepat layanan pada masyarakat. Layanan e-Government dilakukan untuk meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintah secara nasional. Penerapan e-Government diharapkan dapat meningkatkan pelayanan masyarakat. Evaluasi terhadap pelaksanaan e-Government memberikan kontribusi terhadap kelangsungan atau kesuksesan dari implementasi aplikasi e-Government.

Pemerintah Kota Palembang menerbitkan aturan dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 40 Tahun 2019 (Perwako Palembang No. 40 Tahun 2019 Tentang Aplikasi Pelayanan Dalam Jaringan Halo Palembang Dan Penerapan Sertifikat Elektronik [JDIH BPK RI], 2019) menyebutkan tentang aplikasi pelayanan dalam jaringan Halo Palembang. Aplikasi SIDEMANG yang dibuat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Palembang ini dilaunching oleh Walikota Palembang pada tanggal 29 Maret 2022 dan menjadi wadah bagi masyarakat Kota Palembang untuk memberikan informasi dan memberikan masukan terhadap layanan Pemerintah Kota Palembang. Aplikasi menyediakan layanan yang menyediakan segala urusan mengenai kelurahan dan kecamatan, seperti keterangan domisili, pengantar nikah, keterangan kurang mampu, izin usaha dan layanan lainnya melalui aplikasi SIDEMANG secara online. Layanan surat keterangan. Merupakan layanan yang memberikan kebebasan kepada masyarakat Kota Palembang dalam hal pengajuan surat keterangan dari masyarakat Kota Palembang mengenai layanan fasilitas yang dibutuhkan serta efektivitas sebuah layanan terhadap Pemerintah Kota Palembang.

Hal ini diharapkan dapat memudahkan urusan dalam maupun luar dari masyarakat Kota Palembang. Serta memudahkan masyarakat Kota Palembang untuk mengakses informasi yang di sediakan pemerintah di dalam aplikasi SIDEMANG, Untuk dapat menggunakan aplikasi SIDEMANG, masyarakat diwajibkan untuk registrasi terlebih dahulu dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Saat ini Dinas Kominfo Kota Palembang sendiri telah menciptakan inovasi untuk menambah kepuasan masyarakat. Penambahan inovasi tersebut ialah menu Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) yang tertera pada website resmi kota Palembang yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam urusan mengurus

berkas secara online. Hal ini bertujuan untuk menjalankan tugas dalam proses pendekatan kepada masyarakat Kota Palembang untuk membangun Kembali kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Palembang yang secara terus menerus melakukan inovasi dalam bidang pelayanan kepada masyarakat Kota Palembang. Terutama pelayanan secara administrasi yang dimulai dari tiap kecamatan yang ada di Kota Palembang.

Masyarakat di Kota Palembang masih minim pengetahuan tentang penggunaan serta penerapan dari aplikasi SIDEMANG. Hal ini peneliti mengambil kesimpulan dari total populasi masyarakat kota Palembang yang berjumlah 1,843 juta pada tahun 2019 sedangkan penggunaan Aplikasi SIDEMANG baru terunduh di angka 1000 berdasarkan playstore. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penggunaan Aplikasi ini dapat dikatakan belum efektif. Namun Aplikasi SIDEMANG yang telah dicetuskan Pemerintah Kota Palembang melalui Diskominfo Kota Palembang masih memiliki banyak kekurangan, diantaranya adalah respon permintaan akun pada aplikasi ini serta kurang responsive admin dalam tanggapan permintaan pada masukan yang diberikan oleh masyarakat. Sehingga hal ini dapat mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Selain itu, faktor tampilan aplikasi yang kurang menarik juga dapat mengurangi minat masyarakat serta keoptimalan aplikasi yang kurang diperhatikan oleh Pemerintah Kota Palembang.

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan oleh penulis diatas, maka penulis mengambil penelitian yang berjudul **“OPTIMALISASI LAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI ONLINE MASYARAKAT PALEMBANG (SIDEMANG) DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Masyarakat kota Palembang masih minimnya pengetahuan tentang penggunaan dan penerapan aplikasi SIDEMANG. Dalam hal ini peneliti mengambil kesimpulan dari jumlah penduduk kota Palembang yang berjumlah 1,843 juta jiwa pada tahun 2019, sedangkan dengan menggunakan aplikasi SIDEMANG saja sudah mencapai 1.000 orang. Unduhan berbasis PlayStore. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi ini dapat dikatakan tidak efektif. Namun aplikasi SIDEMANG yang diinisiasi oleh pemerintah kota Palembang melalui diskominfo kota Palembang ini masih memiliki banyak kekurangan antara lain respon terhadap permintaan hibah akun pada aplikasi ini dan kurangnya respon dari admin untuk permintaan sumbangan yang diberikan masyarakat. Sehingga dapat mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Selain itu, tampilan aplikasi yang tidak menarik juga dapat menurunkan animo masyarakat dan optimalisasi aplikasi yang selama ini kurang diperhatikan oleh pemerintah kota Palembang.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang berjudul Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile dan bertujuan untuk mengadaptasi System Usability Scale (SUS) dan menguji validitas dan reliabilitas dari SUS sehingga dapat diterapkan untuk menilai salah satu website berita mobile di Indonesia. Penelitian lain yang berjudul Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) yang menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan system usability testing (SUS). Adapun penelitian berjudul Usability Testing Pada sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale (Kurnianto Tri Nugroho, April 2022) ditujukan untuk menganalisis tingkat usability pada sistem informasi manajemen AKN Pacitan. Serta penelitian yang berjudul Penggunaan Usability Testing Sebagai Alat Evaluasi Website KRS Online Pada Perguruan Tinggi menggunakan usability testing dengan 5 kategori yaitu Learnability, Memorability, efficiency, errors dan satisfaction (Pristi Sukma Setya , Juni 2020).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terdapat pada website dan populasi yang ingin diteliti serta pendekatan

yang digunakan berbeda, pengumpulan data disertai dengan wawancara dan observasi.

1.5 Tujuan

Tujuan ini difokuskan terhadap sasaran yang ingin dicapai oleh penulis untuk mengetahui hasil usability testing terhadap Aplikasi SIDEMANG dan keterkaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Palembang melalui aplikasi ini.

II. Metode

Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif, yang telah disesuaikan dengan perencanaan penelitian untuk melakukan pengukuran skor usability, Penulis menggunakan System Usability Scale (SUS) merupakan metode yang telah dikembangkan oleh John Brooke 1986. dalam mengukur tingkat usability aplikasi SIDEMANG berbasis Mobile Application Kota Palembang.

Dalam pemilihan metode penelitian System Usability Scale (SUS) penulis juga mempunyai alasan kuat untuk menggunakannya dalam penelitian ini, diantaranya metode ini memiliki kelebihan berupa responden dapat lebih mudah untuk menilai efektifitas pada sebuah aplikasi, dengan sepuluh instrumen dari metode SUS dapat membuat hasil penelitian yang dicapai akan lebih maksimal, karena metode SUS dapat membedakan

aplikasi yang bisa digunakan maupun tidak bisa di gunakan akan terlihat jelas dengan metode System Usability Scale (SUS).

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Optimalisasi Layanan Administrasi Publik Berbasis Online melalui Aplikasi Sidemang di Kota Palembang

1. Support

Support dapat Pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah berupaya untuk menyampaikan Informasi Publik melalui aplikasi Sidemang sebagai bentuk penerapan system e-Government di Kota Palembang. Peneliti meminta keterangan dan penjelasan kepada narasumber yang mengetahui tentang aspek dukungan dari kebijakan pemerintah tentang pengoptimalisasian layanan informasi melalui aplikasi Sidemang.

2. Capacity

Aspek kapasitas dalam pelayanan informasi publik melalui penerapan Aplikasi Sidemang di Kota Palembang dimana terdapat beberapa indikator yang mejadi dasar penelitian. Ada 3 aspek dalam dimensi Capacity ini yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran dana dan jaringan Insfratuktur.

SDM yang dimiliki Pemerintah Kota Palembang terkait aplikasi Sidemang antara lain :

Kelurahan : $107 \times 3 \text{ Orang} = 321 \text{ Orang}$

Kecamatan : 18 X 2 Orang = 36 Orang

Diskominfo : 18 Orang

Jika dilihat dari SDM yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Palembang dapat dikatakan SDM belum memenuhi dan menguasai terkait Aplikasi Sidemang. Permasalahan yang terjadi saat ini, masih banyak masyarakat yang belum paham alur serta proses pengajuan Administrasi online melalui aplikasi ini. Sehingga masih banyak masyarakat melakukan pengajuan administrasi pada menu Sidemang secara offline. Tiba di lokasi barulah front office maupun operator mengarahkan pendaftaran secara online.

3. Value

Value yang memiliki indikator manfaat atau kegunaan yang diperoleh dari penerapan teknologi informasi dalam hal ini penerapan Aplikasi Sidemang sebagai terobosan pengajuan masyarakat yang dimana tentu saja pasti harus dapat memudahkan masyarakat. Dalam kesempatan ini, peneliti mewawancarai pengguna dari aplikasi aplikasi Sidemang yang bersedia untuk diminta pendapat terkait pengalamannya menggunakan aplikasi ini.

Value menjadi hal yang paling penting untuk melihat sebuah pelayanan berjalan dengan sukses atau tidak, sebab tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep tersebut. dalam hal ini yang dapat menentukan besar atau tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukan hanya

kalangan pemerintahan,selainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

4. Manfaat

Teori Penerimaan suatu teknologi atau TAM 3.0 menyatakan bahwa manfaat yang diberikan suatu teknologi harus dapat mempercepat pekerjaan seseorang dan memberi solusi terhadap masalah yang terjadi. Sebagai sasaran dari aplikasi ini tentunya masyarakat juga harus menerima manfaat karena tujuan utama dari aplikasi ini adalah memudahkan masyarakat dan memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat, dalam penelusuran penulis memperoleh data, penulis mencoba untuk mendapat pernyataan dari masyarakat tentang seberapa besar aplikasi ini memberi pengaruh terhadap pekerjaan yang atau hal ini kebutuhan pelaporan mereka.

3.2 Hasil Uji Aplikasi Sidemang dengan Menggunakan Metode System Usability Scale

Untuk hasil pengujian aplikasi Sidemang ini sendiri, menggunakan Usability Testing dengan metode System Usability Scale yakni menyebarkan quisioner kepada 30 responden dan dikelola menggunakan rumus yang ditetapkan oleh J. Neilsen. Disini penulisi melakukan pengujian Aplikasi Sidemang dengan memberi 10 pertanyaan baku dan hasil jawaban dikelola dengan menggunakan perhitungan dari J. Neilsen. (jakob neilsen, 2012). Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, penulis menyatakan

aplikasi portal emas sangat berguna dan sangat bermanfaat jika dilihat dari score hasil pengujian dengan menggunakan SUS, namun perlu adanya upgrade sedikit lagi supaya menyentuh nilai sempurna dalam hal kegunaan aplikasi.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil data yang dipaparkan dapat dilihat bahwa hasil penelitian menggunakan metode SUS pada aplikasi si DEMANG dapat dikatakan sudah berjalan dengan maksimal. Berdasarkan hasil perhitungan melalui metode System Usability Scale. Penelitian terdahulu yang berjudul Penggunaan Usability Testing Sebagai Alat Evaluasi Website KRS Online Pada Perguruan Tinggi mendapat nilai B. Sedangkan dengan menggunakan aplikasi si demang dapat memperoleh skor lebih tinggi yaitu mencapai B.

IV. Kesimpulan

Dalam penerapan aplikasi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sidemang termasuk rendah karena masyarakat merasa aplikasi ini tidak dapat memberi kemudahan dalam suatu pekerjaan dan masyarakat enggan menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini tidak diperbarui secara berkala oleh pihak penyelenggaran yang disebabkan oleh minimnya anggaran dan Sumber Daya Manusia yang ada. Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam penerapan aplikasi sikap pemerintah Daerah

Kota Palembang dalam hal ini DISKOMINFO Kota Palembang telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Presepsi masyarakat tentang sikap Pemerintah Daerah yang kurang baik bukan dikarenakan oleh sikap aparaturnya namun masyarakat kurang paham bahwa permohonan yang mereka laporkan ditangani bukan oleh DISKOMINFO, melainkan dinas terkait sesuai dengan kebutuhan dan isi laporan masyarakat. Aplikasi Sidemang memiliki kekuatan dari pimpinan Dinas Kominfo yang berkomitmen serta Aplikasi yang memiliki Server dan admin sendiri. Kelemahan dari aplikasi Sidemang yaitu respon yang lambat, server yang tidak diupdate berkala, serta admin bukan pegawai tetap. Aplikasi ini memberikan informasi terbuka bagi masyarakat, mempercepat proses pengurusan administrasi, dan menjadi kota aktif dalam menerapkan e-Government. Sementara untuk hal yang menjadi ancaman pada aplikasi ini yaitu laporan yang tidak terselesaikan, serta minimnya dana dalam mengupdate aplikasi.

V. Ucapan Terima Kasih

Bapak Dr. Hadi Prabowo, MM selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Ibu Wenty Zahrati, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta masukan dalam penulisan Proposal Skripsi ini, Ibunda saya tercinta Liandiani yang selalu mendoakan serta ayahanda Fahriyuddin Jusep yang menjadi penasihat terbaik, pada diri sendiri yang telah dapat menyelesaikan penelitian ini,

rekan penulis Azza Adzra, serta Saudara senam jantung penulis Jhon, Gilang, Perdi, Tono, Iman, Zaeb yang selalu menemani dalam suka maupun duka penulis, Saudari penulis Salimah Afifah, Nihayatussa'adah serta keluarga besar Alm Ali Usman dan Fahir Ruslan yang telah mendoakan penulis sampai di titik ini, Para Pengasuh, Dosen, Pelatih dan seluruh Civitas Akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah membekali ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat, Rekan-rekan Praja Utama serta rekan-rekan Angkatan 30 "SATYA HAPRABU" Sumatera Selatan yang selalu berjuang bersama-sama sejak awal hingga akhir pendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas seluruh bantuan, dukungan serta doa yang diberikan.

VI Daftar Pustaka

- Santoso, S. &. (2021). *mengukur usability perangkat lunak* . sleman: deepublish.
- Antony, F., Gustriansyah, R., & Putra, R. R. (2015). Penilaian Indek e-Government pada Dinkes Kota Palembang. *Jurnal Informatika Global*, 6(1), 32–37.
- Brooke, John. "SUS: a retrospective." *Journal of Usability Studies* 8, no. 2 (2013): 29-40.
- Nazir. Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nugroho, T K. Julianto, B dan Nur, Danny F. 2022. Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode

System Usability Scale. Jurnal Nasional Pendidikan Teknik
Informatika : JANAPATI

Indrajit. (2016a). *Electronic Government*. Penerbit Andi.

Indrajit, R. E. (2016b). Konsep dan Strategi Electronic Government.
Electronic Government, 84.

Sharfina, Z., & Santoso, H. B. (2017). An Indonesian adaptation of the
System Usability Scale (SUS). In *2016 International Conference on
Advanced Computer Science and Information Systems, ICACSIS
2016* (pp. 145-148)

Sidik, A. 2018. Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai
Evaluasi Website Berita Mobile. *Technologia : Jurnal Ilmiah*; 9(2).p83.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.
Bandung : Alfabeta

Sukmasetya, P. Setiawan, A dam Arumi, E R. 2020. Penggunaan Usability
Testing Sebagai Alat Evaluasi Website KRS Online Pada Perguruan
Tinggi. *Jurnal Sains dan Teknologi*.Welda. Putra, D M D U dan
Dirgayusari. 2020. Usability Testing Website dengan Menggunakan
Metode Sysytem Usability Scale. *Int J Of Natural Science
Engineering*. pp 152-161.

