

Analisis Perbandingan Sistem Pelaporan Kinerja Kementerian Dalam Negeri menggunakan Metode Usability Testing

Awanda Ardaneswari^{1,*}, Danny Manongga¹, Irwan Sembiring¹

¹ Program Studi Magister Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

* Correspondence: 972023713@student.uksw.edu

Copyright: © 2025 by the authors

Received: 12 Februari 2025 | Revised: 16 Februari 2025 | Accepted: 20 Maret 2025 | Published: 14 April 2025

Abstrak

Sistem Penilaian Kinerja Jabatan Aparatur (Sikerja) adalah aplikasi berbasis web milik Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) yang digunakan untuk melakukan penilaian dan pengukuran kinerja PNS seluruh Kemendagri. Saat ini Kemendagri menggunakan 2 versi Aplikasi Sikerja yaitu Sikerja lama dan Sikerja baru. Tujuan penelitian adalah untuk membandingkan tingkat daya kedua sistem dengan menggunakan metode *usability testing* dengan berfokus pada menu input kinerja. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei kepada 100 responden lingkup Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan menggunakan instrumen kuesioner. Item pertanyaan merupakan penjabaran 5 indikator *usability* berdasarkan Jacob Nielsen. Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dinyatakan valid dan *reliable*. Selanjutnya dilakukan analisa deskriptif terhadap masing-masing indikator *usability*. Hasil analisa menunjukkan nilai *learnability* Sikerja lama 3,24 (tinggi), *efficiency* 2,18 (sedang), *memorability* 2,98 (sedang), *errors* 1,88 (rendah), serta *satisfaction* 3,17 (tinggi). Sedangkan Sikerja baru memiliki nilai *learnability* 2,23 (sedang), *efficiency* 2,07 (sedang), *memorability* 1,02 (rendah), *errors* 2,77 (sedang), serta *satisfaction* 2,54 (sedang). Dapat disimpulkan bahwa terhadap Sikerja baru perlu adanya penyederhanaan *workflow*, peningkatan sosialisasi, dan evaluasi rutin bagi pegawai. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan nilai daya guna sistem Sikerja baru di lingkup Kemendagri.

Kata kunci: sikerja; *usability testing*; *user experience*

Abstract

Performance Evaluation System for Apparatus Positions (Sikerja) is a web-based application owned by the Ministry of Home Affairs (MoHA), used to assess and measure the performance of civil servants across all units within MoHA. Currently, MoHA uses two versions of the Sikerja application: the old Sikerja and the new Sikerja. The purpose of this study is to compare the usability levels between 2 systems using the usability testing method, focusing on the performance input menu. The study employs a quantitative descriptive approach using a survey method involving 100 respondents from the Directorate General of Regional Governance, with a questionnaire as the research instrument. The questionnaire items are derived from the five usability indicators based on Jacob Nielsen's framework. The results of the validity and reliability tests on the questionnaire confirmed that it is valid and reliable. Subsequently, a descriptive analysis was conducted for each usability indicator. The analysis results show that the learnability score of the old Sikerja system is 3.24 (high), efficiency is 2.18 (moderate), memorability is 2.98 (moderate), errors is 1.88 (low), and satisfaction is 3.17 (high). On the other hand, the new Sikerja system has a learnability score of 2.23 (moderate), efficiency of 2.07 (moderate), memorability of 1.02 (low), errors of 2.77 (moderate), and satisfaction of 2.54 (moderate). It can be concluded that the new Sikerja system requires workflow simplification, increased user training and socialization, and regular evaluation for employees. These recommendations are expected to improve the usability score of the new Sikerja system within the Ministry of Home Affairs.



Keywords: *sikerja; usability testing; user experience*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah memicu perubahan besar dalam banyak bidang, termasuk dalam pemerintahan (Indrayana, 2024; Manik & Juwono, 2024). Bidang pemerintahan dituntut untuk terus berkembang guna merespon dinamika lingkungan dan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Setiawan & Lomi, 2024). *Good Governance* atau tata kelola yang baik merujuk pada prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Derenov & Rizky, 2023; Nurhidayat, 2023). Tujuan ini dapat dicapai oleh pemerintah dengan mengoptimalkan teknologi informasi guna mendukung berbagai pekerjaan, salah satunya yaitu pada aspek administrasi serta manajemen kinerja pegawai (Fathony et al., 2021; Yunita, 2023; Wiranto et al., 2024)

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) sebagai lembaga yang bertanggung jawab mengelola urusan dalam negeri, termasuk masalah kebijakan publik di tingkat nasional maupun daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang transparan, efisien, dan efektif (Abdulah et al., 2024; Hiuredhy et al., 2024). Kompetensi kinerja pegawai harus seimbang dengan penghargaan yang diterima, sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal (Dewi et al., 2024). Salah satu penghargaan yang diberikan kepada ASN Kemendagri selain gaji pokok adalah tunjangan kinerja. Penghargaan yang adil tersebut telah dituangkan oleh pemerintah secara integral dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2016. Peraturan tersebut menjunjung tinggi prinsip keadilan dan mengamanatkan bahwa pembayaran tunjangan kinerja didasarkan pada dua aspek yaitu aspek disiplin dan aspek kinerja. Menyikapi hal tersebut Kemendagri telah membuat konsep dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diterapkan pada daftar hadir elektronik dan penilaian kinerja melalui aplikasi Sikerja.

Aplikasi Sistem Penilaian Kinerja Jabatan Aparatur yang selanjutnya disingkat Sikerja adalah aplikasi berbasis web milik Kementerian Dalam Negeri yang digunakan untuk melakukan penilaian dan pengukuran kinerja ASN berdasarkan instrumen analisis jabatan dan analisis beban kerja dan menjadi dasar perhitungan produktivitas kerja dalam pemberian tunjangan kinerja (Yunus & Fiqri, 2023). Aplikasi ini digunakan dari tahun 2017 hingga saat ini. Selanjutnya dalam upaya peningkatan kualitas serta efektivitas kinerja pada awal tahun 2023 Kemendagri mengembangkan Sikerja baru yang diharapkan dapat memberikan pengalaman penggunaan aplikasi lebih baik yang menambah nilai baik. Selain itu Sikerja baru sudah terhubung dengan dokumen perencanaan seperti Rencana Strategis, Indeks Penilaian Sikerja, Perjanjian Kinerja, serta Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).

Sejak peluncuran Sikerja baru pada awal tahun 2023, belum pernah dilakukan pengujian pada aspek *user interface* (UI) maupun *user experience* (UX) secara ilmiah dari Biro Kepegawaian terhadap sistem lama maupun yang baru. Sehingga pengembangan sistem baru belum dapat dinilai apakah Sikerja baru dapat memberikan pengalaman lebih baik dari Sikerja lama, atau apakah Sikerja baru memiliki nilai aspek kegunaan lebih baik daripada Sikerja lama. Berdasarkan persoalan dimaksud, maka dilakukan evaluasi dengan menggunakan metode *usability testing* terhadap kedua sistem. *Usability testing* penting dilakukan untuk memastikan aplikasi mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Lawu & Nisa, 2023). Semakin tinggi nilai *usability* maka artinya aplikasi dapat diterima dengan baik oleh penggunaannya dan memenuhi kebutuhan mereka (Alomari et al., 2020; Fergo & Ratnasari, 2023; Nur et al., 2024).

Beberapa penelitian yang membahas pengukuran *usability* sebuah sistem dengan metode *usability testing* yang menganalisa perbandingan tingkat *usability* pada sistem pemesanan tiket online kereta api dan didapatkan bahwa evaluasi tingkat daya guna dapat menentukan kredibilitas suatu sistem (Christanto & Sedyono, 2020). Sementara pada penelitian yang

dilakukan oleh Sukmasetya et al. (2020) dalam penggunaan *usability testing* sebagai alat evaluasi website KRS *online* pada perguruan tinggi didapatkan bahwa evaluasi *usability* digunakan untuk mengukur sejauh mana kebergunaan dari sebuah sistem, serta dapat mengevaluasi dan mendapatkan informasi terkait aspek yang perlu mendapat tindak lanjut perbaikan suatu sistem. Dengan memperhatikan pentingnya *usability* dalam keberhasilan implementasi sistem aplikasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif pada kedua sistem aplikasi Sikerja.

Menurut pengamatan kami, belum pernah ada yang melakukan penelitian terhadap aplikasi Sikerja dengan menggunakan metode *usability testing*. Penelitian sebelumnya telah melakukan analisis Sikerja lama dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan didapatkan hasil bahwa *perceived ease of user* berpengaruh pada *perceive usefulness*, dan *perceive usefulness* mempengaruhi sikap pengguna terhadap sistem, sedangkan kemudahan sistem tidak cukup berpengaruh terhadap sikap pengguna, dan manfaat sistem tidak secara langsung memengaruhi penggunaan aktual (Priambodo et al., 2022). Fokus pengujian pada penelitian yang dilakukan oleh mereka yaitu seberapa besar pengguna menerima dan bersedia menggunakan Sikerja, sedangkan pada penelitian ini, akan dilakukan uji berdasarkan seberapa baik sistem dapat digunakan oleh pengguna dengan metode *usability testing* dengan membandingkan kedua sistem yang eksisting.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan tingkat daya guna pada kedua sistem dengan menggunakan metode *usability testing*, sehingga diketahui apakah sistem baru memiliki desain UI/UX lebih baik dibanding sistem lama. Pengembang dapat menyiasati permasalahan terkait UI/UX yang kurang intuitif pada aplikasi sehingga tercapai interaksi antara pengguna dan sistem secara efisien. Peningkatan sistem juga akan berdampak pada kualitas pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri. Dengan demikian, tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga mendukung efektivitas birokrasi dalam pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pemilihan sampel pada penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling* (Nyimbili & Nyimbili, 2024) Kriteria yang harus dipenuhi sebagai calon responden antara lain: memiliki akun Sikerja lama dan Sikerja baru, Menggunakan Sikerja lama dan Sikerja baru minimal satu bulan sekali, dan pernah mengisi kinerja pada menu Manajemen Kinerja pada Sikerja baru minimal 1 kali. Sampel dihitung menggunakan *Slovin's Formula* (Santoso, 2023), dari total PNS per 2024 menurut data Bagian Kepegawaian sebanyak 258 orang, *margin of error* 7% maka dihasilkan jumlah sampel sebanyak 106 responden, dibulatkan menjadi 100 sampel minimum. Pembulatan dilakukan agar dapat mempermudah proses survey dan analisis data, dan tidak secara signifikan mengubah *margin of error* atau representativitas. Persebaran responden penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

Pengukuran tingkat *usability testing* dilakukan dengan menggunakan indikator yang diusulkan oleh Jakob Nielson (Nielson, 2003) yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Melalui lima komponen *usability testing* dikembangkan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang mencakup tingkat kemudahan, efisiensi, mudah diingat, kesalahan dan kepuasan pengguna. Kuesioner dalam penelitian ini dibuat berdasarkan indikator dari masing-masing komponen dari *usability testing*. Teknik pengukuran kuesioner dalam penelitian ini diukur dengan skala likert. Pada penelitian ini tingkat penilaiannya dengan skala 1 (sangat tidak setuju) – 4 (sangat setuju). Kuesioner disebarakan melalui bantuan *google form*.

Tabel 1. Sebaran responden berdasarkan unit kerja

Unit Kerja	Jumlah
Sekretariat Ditjen	5
Direktorat 1	40
Direktorat 2	9
Direktorat 3	13
Direktorat 4	20
Direktorat 5	13

Pengujian instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini memiliki hasil uji yang menunjukkan bahwa nilai Sig. correlation < α (5%) yang artinya bahwa semua variabel yang digunakan dalam instrumen penelitian adalah valid. Jika terdapat banyak item yang tidak valid, maka perlu perbaikan instrumen agar lebih akurat. Dalam penelitian ini digunakan model korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan program SPSS. Pengujian reliabilitas terhadap semua item atau pernyataan yang dipergunakan pada penelitian ini akan menggunakan formula *Cronbach Alpha* yang dilakukan dengan program SPSS, dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif terhadap masing-masing indikator *usability* dengan tujuan untuk mendapatkan data yang menggambarkan topik yang menarik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada penelitian ini, evaluasi dilakukan dengan berfokus pada menu input kinerja. sebagaimana pada gambar 1 menu input kinerja pada Sikerja lama memiliki tampilan berbeda dengan menu tambah kinerja di Sikerja baru yang lebih kompleks karena kinerja disesuaikan dengan rencana strategis serta perjanjian kinerja pimpinan. Item yang perlu diinput kinerja pada sistem lama antara lain adalah menu *dropdown* uraian tugas sesuai dengan jabatan pegawai, tanggal mulai dan tanggal selesai, jam mulai dan jam selesai, deskripsi pekerjaan, serta file pendukung. Sedangkan pada sistem baru (gambar 2) terdapat penambahan item antara lain sumber penugasan, perspektif, tujuan, metode, serta sumber data kinerja.

Gambar 1. Tampilan menu *input* kinerja pada sikerja lama

Gambar 2. Tampilan menu *input* kinerja pada sikerja baru

Data penelitian dikumpulkan melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna Sikerja lama dan Sikerja baru. Selanjutnya, dilakukan pengujian mengenai kualitas data penelitian. Uji validitas kuesioner dilakukan dengan uji korelasi *product moment Pearson*. Dari hasil pengujian validitas diperoleh r tabel 0,196 dengan nilai signifikansi kurang dari 5% dari 100 responden yang mengisi kuesioner. Hasil uji validitas pada kedua aplikasi Sikerja dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas Sikerja lama dan Sikerja baru

Aplikasi	r tabel	r hitung terendah	r hitung tertinggi	Kategori
Sikerja lama	0,196	0,230	0,612	Valid
Sikerja baru	0,196	0,239	0,579	Valid

Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r hitung) dalam setiap butir pernyataan telah lebih dari r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan memiliki hubungan yang signifikan. Korelasi antar item memiliki skor tinggi, artinya semakin baik item tersebut dalam mengukur variabel yang diteliti. Sedangkan, uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas Sikerja lama dan Sikerja baru

Aplikasi	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>	Kategori
Sikerja lama	0,685	20	<i>Reliable</i>
Sikerja baru	0,713	20	<i>Reliable</i>

Secara umum, apabila hasil pengujian berada di antara nilai 0,6 – 0,7 kuesioner berada pada kategori *reliable*, disamping karakteristik sampel yang heterogen turut menentukan variasi jawaban yang lebih besar dan berimplikasi terhadap nilai Alpha yang lebih rendah. Terhadap kuesioner yang digunakan telah dilakukan pengujian reliabilitas, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner *reliable* atau menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali di waktu yang berbeda atau pada kelompok responden yang serupa. Hasil pengukuran masing-masing indikator pada sistem lama dan sistem baru, berdasarkan hasil survei menggunakan kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil pengukuran indikator pada sikerja lama dan sikerja baru

Indikator	Interval	Kategori	Skor	
			Sikerja lama	Sikerja baru
<i>Learnability</i>	$5 \leq x < 10$	rendah / sulit dipelajar	1	38
	$10 \leq x < 15$	sedang	21	40
	$15 \leq x < 20$	tinggi / mudah dipelajari	76	22
<i>Efficiency</i>	$4 \leq x < 8$	rendah/ tidak efisien	9	48
	$8 \leq x < 12$	sedang	48	30
	$12 \leq x < 16$	tinggi/ efisien	49	22
<i>Memorability</i>	$3 \leq x < 6$	rendah / sulit diingat	2	40
	$6 \leq x < 9$	sedang	46	43
	$9 \leq x < 12$	tinggi / mudah diingat	52	17
<i>Errors</i>	$3 \leq x < 6$	rendah / error tinggi	57	17
	$6 \leq x < 9$	sedang	23	30
	$9 \leq x < 12$	tinggi / error rendah	20	53
<i>Satisfaction</i>	$5 \leq x < 10$	rendah / tidak puas	3	14
	$10 \leq x < 15$	sedang	32	54
	$15 \leq x < 20$	tinggi / puas	65	3

Tabel 5. Hasil analisis deskriptif sikerja lama

Statistik	<i>Learnability</i>	<i>Efficiency</i>	<i>Memorability</i>	<i>Errors</i>	<i>Satisfaction</i>
Mean	16,22	10,93	8,94	5,64	15,84
Median	16,00	11,00	9,00	5,00	15,50
SD	2,65	2,81	1,47	2,36	3,67
Min	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00
Max	20,00	15,00	12,00	12,00	20,00
N	100	100	100	100	100

Setelah dilakukan analisis deskriptif pada masing-masing sistem, rata-rata nilai indikator dibagi menjadi tiga kategori. Hasil analisis deskriptif Sikerja lama terhadap 5 komponen *usability testing* sebagaimana pada tabel 5. Selanjutnya hasil analisis deskriptif Sikerja baru terhadap 5 komponen *usability testing* terlihat sebagaimana pada tabel 6. Pada kedua sistem, berdasarkan hasil analisis deskriptif *usability testing* dapat dibandingkan nilai rata-rata tiap indikator sebagaimana tabel 7.

Tabel 6. Hasil analisis deskriptif sikerja baru

Statistik	<i>Learnability</i>	<i>Efficiency</i>	<i>Memorability</i>	<i>Errors</i>	<i>Satisfaction</i>
Mean	11,16	8,30	6,12	8,31	12,73
Median	10,00	8,00	6,00	9,00	12,00
SD	4,79	3,89	2,52	2,36	3,47
Min	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00
Max	20,00	16,00	12,00	12,00	20,00
N	100	100	100	100	100

Kategori nilai rata-rata berdasarkan rentang nilai indikator *usability* sebagaimana tabel 7 adalah antara 3,01-4,00 kategori tinggi yang artinya aspek *usability* telah memenuhi ekspektasi pengguna, (2) nilai rata-rata antara 2,01-3,00 kategori sedang yang artinya sistem cukup dapat diterima tetapi masih memiliki beberapa kendala, dan (3) nilai rata-rata antara 1,00-2,00 kategori rendah yang artinya sistem sulit digunakan, banyak hambatan dalam *usability*. Tabel

7 menunjukkan bahwa pada sistem Sikerja lama pada aspek *learnability* termasuk dalam kategori tinggi yaitu 3,24, yang menunjukkan bahwa pengguna lebih mudah mempelajari dan memahami cara kerja sistem lama. Nilai *learnability* tinggi pada sistem Sikerja lama berimplikasi dengan tingkat *satisfaction* yang juga tinggi dengan nilai 3,17. Sedangkan pada aplikasi Sikerja baru pada kedua indikator yang dimaksud berada pada kategori sedang. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa sistem baru memiliki kompleksitas dan berbeda signifikan dari sistem lama, sehingga memerlukan waktu lebih lama untuk dipelajari

Tabel 7. Perbandingan rata-rata indikator *usability* sikerja lama dan sikerja baru

Indikator	Sikerja lama		Sikerja baru	
	Mean	Kategori	Mean	Kategori
<i>Learnability</i>	3,24	Tinggi	2,23	Sedang
<i>Efficiency</i>	2,18	Sedang	2,07	Sedang
<i>Memorability</i>	2,98	Sedang	1,02	Rendah
<i>Errors</i>	1,88	Rendah	2,77	Sedang
<i>Satisfaction</i>	3,17	Tinggi	2,54	Sedang

Selanjutnya pada aspek *memorability* sistem Sikerja baru jauh lebih rendah yaitu 1,02, yang menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan mengingat cara menggunakan sistem setelah beberapa waktu. Sebaliknya, Sikerja lama memiliki nilai *mean* lebih rendah dibanding sistem baru dengan nilai 1,88 pada aspek *errors* yang mengindikasikan bahwa terdapat banyak kesalahan atau hambatan dalam penggunaan yang menghambat produktivitas. Sebagai gambaran terhadap hasil pengukuran indikator dimaksud.

Pembahasan

Hasil analisis deskriptif pada kedua aplikasi menunjukkan bahwa aplikasi Sikerja lama memiliki performa baik pada aspek *learnability* dan *satisfaction*, dan kategori sedang pada indikator *efficiency* dan *memorability* serta kategori rendah pada aspek *errors*. Sedangkan pada sistem Sikerja baru sebanyak 4 indikator dari 5 indikator *usability testing*, yaitu *learnability*, *efficiency*, *errors* dan *satisfaction* memiliki kategori sedang, dan kategori rendah pada indikator *memorability*.

Berdasarkan perbandingan indikator *learnability* sebagaimana tabel 4 terhadap kedua sistem yang digunakan oleh pengguna menunjukkan bahwa Sikerja lama memiliki nilai kategori tinggi atau mudah dipelajari sebanyak 76 sangat berbeda dengan Aplikasi Sikerja baru yang hanya sebesar 22 pengguna. hal ini menunjukkan bahwa sistem lama lebih mudah digunakan walaupun tanpa bantuan. Sikerja baru memiliki struktur navigasi yang rumit sehingga pengguna membutuhkan lebih banyak waktu untuk menemukan fitur yang dibutuhkan. Selanjutnya, pada aspek *efficiency* Sebanyak 49 responden mengatakan bahwa Sikerja lama merupakan sistem yang efisien, berbeda Sikerja baru dinyatakan tidak efisien dengan nilai 48. Desain sistem lama yang minimalis dengan warna elemen yang kontras, navigasi yang sederhana, dan tidak terlalu banyak langkah untuk menyelesaikan tugas menjadi beberapa pertimbangan pengguna merasa lebih nyaman dalam pengisian kinerja sehingga pengguna tidak frustrasi dan tidak mengganggu pekerjaan utama di kantor. Pada aspek *memorability*, sebanyak 52 responden mengatakan bahwa Sikerja lama mudah diingat. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa perlu belajar ulang setiap kali menggunakan sistem baru, selain itu navigasi yang kompleks membuat pengguna harus mengklik banyak menu untuk menemukan fitur yang sering digunakan.

Sebanyak 53 responden menyatakan sistem baru memiliki tingkat *error* rendah yang berarti pengguna merasa sistem baru lebih intuitif untuk tugas-tugas kompleks atau yang memiliki risiko kesalahan tinggi. Pada aspek *satisfaction*, pengguna menyatakan puas terhadap

layanan sistem lama dengan nilai sebanyak 63 dibanding sistem baru. Hal ini disebabkan karena tata letak menu dan sub menu sistem baru membingungkan yang menyulitkan pengguna untuk beradaptasi dengan tampilan antarmuka yang baru sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap keseluruhan sistem baru.

Hasil penelitian ini menunjukkan aplikasi Sikerja baru memiliki beberapa tantangan dalam pada seluruh aspek *usability*. Pada aspek *learnability* Sikerja baru menunjukkan penyebabnya adalah UI system baru mungkin lebih kompleks sehingga memerlukan waktu lebih lama untuk dipelajari, serta kurangnya panduan/tutorial yang memadai. Aspek *efficiency* pada sistem baru belum optimal dalam alur kerja, sehingga pengguna membutuhkan lebih banyak waktu dan usaha untuk menyelesaikan tugas. Kemudian, pada aspek *memorability* indikator dengan nilai paling rendah 1.02, kemungkinan disebabkan oleh desain UI yang amat berbeda dengan Sikerja lama serta tidak adanya panduan visual yang membantu pengguna untuk mengingat langkah-langkah sehingga membuat pengguna kesulitan.

Metode *usability testing* yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan metode yang digunakan dalam penelitian (Priambodo et al., 2022), yang mengadopsi TAM untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Sebaliknya, penelitian ini berfokus pada evaluasi kemudahan penggunaan sistem (*usability*). Pengujian *usability* menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Pada penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada faktor penerimaan teknologi, penelitian ini, kami menambahkan perspektif mengenai kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna (Priambodo et al., 2022). Temuan dari kedua pendekatan ini dapat dijadikan acuan dalam proses pengembangan sistem baru. Karena kegunaan sistem (*usability*) terbukti memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem, maka peningkatan aspek UI/UX menjadi krusial untuk menciptakan sistem yang intuitif, informatif, dan tepat guna. Melalui penelitian ini, kami merekomendasikan perbaikan Sikerja baru antara lain: untuk meningkatkan aspek *efficiency* maka perlu menyederhanakan alur kerja pengisian kinerja, untuk meningkatkan aspek *memorability* maka perlu menambahkan fitur template otomatis, serta untuk meningkatkan aspek *satisfaction* maka perlu melakukan survey kepuasan pengguna, sosialisasi/pelatihan rutin bagi ASN, serta melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap penggunaan Sikerja baru.

SIMPULAN

Penggunaan metode *usability testing* tepat digunakan untuk menguji tingkat daya guna sistem yang sudah berjalan serta dapat memberikan manfaat praktis terhadap perbaikan sistem. Hasil evaluasi *usability* pada kedua sistem menunjukkan bahwa keduanya memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Sikerja lama menunjukkan performa *usability* yang lebih unggul dibandingkan Sikerja baru, dengan keunggulan pada seluruh aspek *usability* kecuali tingkat *errors*. Untuk meningkatkan aspek *errors* pada Sikerja lama, diperlukan penyempurnaan mekanisme penanganan kesalahan, seperti penyediaan pesan *error* yang lebih jelas dan *actionable*, penerapan prinsip *error prevention* melalui validasi input yang lebih ketat, serta penyampaian umpan balik langsung kepada pengguna. Sementara itu, Sikerja baru memerlukan peningkatan menyeluruh terhadap pengalaman pengguna, baik dari aspek fungsional maupun emosional. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui sosialisasi penggunaan sistem, penyederhanaan antarmuka, serta penerapan prinsip *task minimization* untuk mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu, sehingga meningkatkan efisiensi dan kemudahan penggunaan sistem.

REFERENSI

Abdulah, Z., Giyanto, B., Nurdin, N., Stia, P., & Jakarta, L. A. N. (2024). Strategi Peningkatan

- Kinerja Pegawai Pada Badan Penghubung Daerah Provinsi Jambi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 6, 84–103.
- Alomari, H. W., Ramasamy, V., Kiper, J. D., & Potvin, G. (2020). A User Interface (UI) and User Experience (UX) evaluation framework for cyberlearning environments in computer science and software engineering education. *Heliyon*, 6(5), e03917. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03917>
- Christanto, H. J., & Sedyono, E. (2020). Analisa Tingkat Usability Berdasarkan Human Computer Interaction Untuk Sistem Pemesanan Tiket Online Kereta Api. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2), 163–172. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp163-172>
- Derenov, N., & Rizky, R. Y. (2023). Analisis Korupsi dan Upaya Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 135–149. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3798>
- Dewi, S. (2024). Implikasi Penerapan Reward Dan Punishment Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Konawe). *YUME: Journal of Management*, 7(3), 1221-1229.
- Fathony, R., Muradi, M., & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Fergo, A. G., & Ratnasari, C. I. (2023). Evaluation of Octo Mobile User Experience using the System Usability Scale Method. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 7(1), 151–159. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v7i1.17495>
- Indrayana, Y. (2024). Analisis Model Kepemimpinan Aparatur Sipil Negara yang Agile, Adaptif, dan Berintegritas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Good Governance*, 20(2), 97-110. <https://doi.org/10.32834/gg.v20i2.806>
- Lawu, S. H., & Nisa, K. (2023). Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Sisnaker Di Blk Kabupaten Buru. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 10(2), 526–537.
- Manik, S. P., & Juwono, V. (2024). Strategi transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan: studi pada kementerian keuangan. *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 9(1), 1-16. <https://doi.org/10.28926/briliant.v9i1.1623>
- Nielson, J. (2003). *Usability 101: Introduction to Usability*. useit.com: Usable Information Technology.
- Nur, A. R., Nurhasan, U., & Rozan, N. (2024). Pengembangan Aplikasi Pengujian UI/UX dengan Metode SUS dan TAM. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 23, 609–620. <https://doi.org/10.32409/jikstik.23.4.3656>
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata : Education and Government*, 1(1), 40–52. <https://doi.org/10.71128/e-gov.v1i1.5>
- Nyimbili, F., & Nyimbili, L. (2024). Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies. *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*, 5(1), 90–99. <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419>
- Priambodo, G., Theresiawati, T., & Wirawan, R. (2022). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi SiKerja Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Teknik Dan Komputer*, 6(1), 86-92. <https://doi.org/10.22441/jitkom.v6i1.010>
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sample? *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24–43. <https://doi.org/10.24071/suksma.v4i2.6434>
- Setiawan, R., & Lomi, Y. P. N. (2024). Penggunaan Website kemendagri . go . id Sebagai

- Bentuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(1), 43–57. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i1.4456>
- Yolanda, A. S., & Yunita, D. (2023). Implementasi E-Government Sistem Terintegrasi Untuk Pengaduan Dan Aspirasi (SIGAP) Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Depok Tahun 2020). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 178-191.
- Sukmasetya, P., Setiawan, A., & Arumi, E. R. (2020). Penggunaan Usability Testing Sebagai Metode Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 9(1), 58–67. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v9i1.24691>
- Wiranto, H., Dirgahayu, R. T., & Setiawan, M. A. (2024). Analisis Customer Loyalty dan Customer Satisfaction dalam Penggunaan Aplikasi Dana melalui Digital Customer Experience. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 8(2), 428-436. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v8i2.27208>
- Yunus, M., & Fiqri, S. U. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Aplikasi Penilaian Kinerja Jabatan Aparatur (Sikerja) Di Pemerintah Kota Bekasi. *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 14(1), 11–19. <https://doi.org/10.33558/kybernan.v14i1.7157>