

Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi e-Dempo Pada Kantor Samsat UPTB Palembang I Menggunakan *Heuristic Evaluation*

Della Resilia¹⁾, Ria Andryani²⁾

¹⁾Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer
Jalan Jenderal A. Yani No. 3 Palembang, Sumatera Selatan 30265
e-mail: [*dellaresilia25@gmail.com](mailto:dellaresilia25@gmail.com) ria.andryani@binadarma.ac.id

Abstrak

Aplikasi e-Dempo berbasis Mobile adalah aplikasi untuk melayani dan mempermudah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi e-Dempo ini perlu dilakukan evaluasi kualitas agar mendapatkan hasil aplikasi yang berkualitas tinggi. Penelitian ini menggunakan metode Heuristic Evaluation dengan menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi e-Dempo untuk mengetahui permasalahan pada pengalaman pengguna dan memberikan sebuah usulan atau rekomendasi. Metode heuristic evaluation memakai 10 variabel metode Heuristic Evaluation dengan skala severity ratings. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat dari aspek heuristic evaluation, dimana dari sepuluh aspeknya terdapat 8 aspek yang menempati nilai rata-rata severity ratings 1 yaitu cosmetic yaitu visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, aesthetic and minimalist design, dan help users recognize, diagnose, and recovers from errors dan 2 aspek yang mendapatkan nilai severity ratings 2 yaitu minor usability problem yaitu aspek flexibility and efficiency of use dan help and documentation. Dari 10 aspek heuristic evaluation tersebut ada 2 aspek yang tertinggi yaitu flexibility and efficiency of use dengan nilai rata-rata severity rating 1,605 atau 2 dari hasil pembulatan dan Help and documentation dengan nilai rata-rata severity rating 1,730 atau 2 dari hasil pembulatan.

Kata kunci— *User Experience, Heuristic Evaluation, aplikasi e-Dempo*

Abstract

The Mobile-based e-Dempo application is an application to serve and facilitate the payment of motor vehicle taxes. This e-Dempo application needs to be evaluated for quality in order to get high-quality application results. This study uses the Heuristic Evaluation method by analyzing user experience on the e-Dempo application to find out problems in user experience and provide a proposal or recommendation. The heuristic evaluation method uses 10 variables using the Heuristic Evaluation method with a scale of severity ratings. The results of this study indicate the level of the heuristic evaluation aspect, where of the ten aspects there are 8 aspects that occupy an average severity rating of 1, namely cosmetic, namely visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, aesthetic and minimalist design, and help users recognize, diagnose, and recovers from errors and 2 aspects that get severity ratings 2, namely minor usability problems, namely aspects of flexibility and efficiency of use and help and documentation. Of the 10 aspects of the heuristic evaluation, there are 2 aspects that are the highest, namely flexibility and efficiency of use with an average severity rating of 1.605 or 2

from the rounding results and Help and documentation with an average severity rating of 1.730 or 2 from the rounding results.

Keywords— *User Experience, Heuristic Evaluation, e-Dempo application*

1. PENDAHULUAN

Bentuk penerapan pada SAMSAT berwujud sistem informasi *e-Dempo* berbasis *mobile* yang demikian mampu memberikan penjelasan tentang informasi pembayaran pajak kendaraan. Dengan menggunakan teknologi informasi lalu informasi pembayaran pajak yang perlu dibayarkan mampu diketahui dengan cepat. Kepada wajib pajak yang hendak mengetahui informasi data keterangan kendaraan bermotor dan berapa besar biaya pajak yang akan dibayar, yang mampu diakses pada aplikasi *e-Dempo*. Awal mula mengoperasikan aplikasi ini terlebih dahulu download aplikasi *e-Dempo* di *Playstore Android*. Suatu tujuan dibuatnya *e-Dempo* untuk memudahkan dan melancarkan para wajib pajak dalam menunaikan Pajak Kendaraan secara online dengan aplikasi *e-Dempo*, bisa melihat informasi proses pada Pajak Kendaraan, Informasi Pajak Kendaraan, *E-TBPKP*, dan Pengaduan.

Dalam penggunaannya ditemukan beberapa *user* memberikan komentar terkait tampilan aplikasi *e-Dempo* di *playstore* salah satunya komentar dari Hendrik Anang yaitu “dimohon aplikasi *e-dempo* ditambah lagi fitur menunya untuk balik nama kendaraan beda wilayah, karna banyak sekali di manfaatkan oleh pungli untuk meraup keuntungan pribadi. Kami masyarakat taat akan pajak apabila pemerintah tidak mempersulit kami. Terutama yang beli kendaraan bekas di luar wilayah” nah, dari hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Salah satu komponen penting yang dapat meningkatkan ketergunaan sebuah aplikasi adalah pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) karena menjadi penghubung secara langsung antara sistem dengan penggunanya sehingga harus memperhatikan kemudahan penggunaan agar dapat diterima oleh masyarakat. UX memiliki peran penting bagi kesuksesan sebuah aplikasi. Jika pengguna merasa UX yang dibuat tidak menarik, sulit dimengerti, dan dapat menyebabkan kebosanan, maka yang akan muncul adalah kegagalan pada sebuah aplikasi [1]. Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-Dempo* terutama dari segi UX.

Evaluasi terhadap aplikasi *e-Dempo* bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang mungkin ada dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen memiliki sepuluh prinsip untuk mengevaluasi sebuah sistem. Prinsip-prinsip tersebut antara lain *Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than Recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize dialogue, and recover from errors, dan Help and documentation* [2].

Banyak penelitian yang telah dilakukan pada metode *Heuristic Evaluation* untuk mendukung topik penelitian yang penulis lakukan dan untuk memperkaya teori yang digunakan untuk memandu penelitian yang penulis lakukan. Penelitian yang sebelumnya memiliki tujuan dalam meningkatkan pemilihan metode *heuristic evaluation*. Penelitian yang dilakukan oleh Tiur Prasetyaningtias, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Adam Hendra Brata dengan judul “Analisis *Usability* Pada Aplikasi *Mobile E-Government* Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dengan *Heuristic Evaluation*” (2018). Pada penelitiannya didapatkan temuan masalah yang dikategorikan menggunakan *severity rating* dengan skala 0-4. Evaluasi dilakukan sebanyak dua tahap. Hasil evaluasi tahap I ditemukan 20 masalah heuristik dan 2 masalah bukan kategori heuristik [3]. Penelitian sebelum lainnya yaitu penelitian yang melakukan pengujian kegunaan pada aplikasi Depo AUTO 2000 Tanjung Api Api Palembang oleh Usman Ependi (2017). Secara umum, hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa aplikasi tidak memiliki

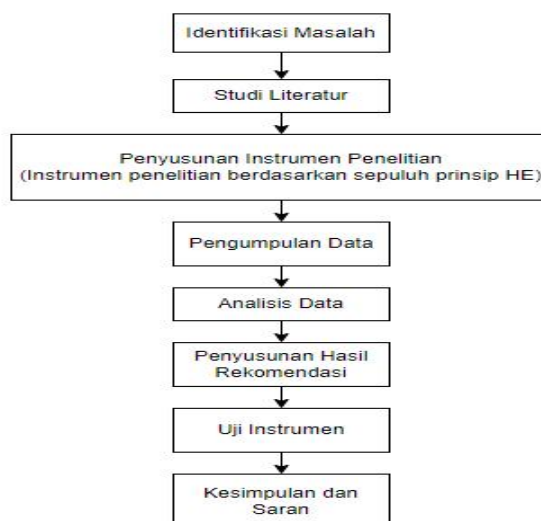
masalah *usability* dan hanya memiliki cosmetic problem atau mendapatkan penilaian 0 dan 1 dari keseluruhan instrumen HE [4].

Berdasarkan pernyataan di atas, untuk mengetahui *usability* pada *user experience* terhadap teknologi yang digunakan pada aplikasi e-Dempo, maka diperlukan evaluasi. Evaluasi terhadap aplikasi e-Dempo bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang mungkin ada dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* dan nantinya akan memberikan sebuah usulan atau rekomendasi perbaikan dalam sistem aplikasi e-Dempo terhadap masalah-masalah pengguna supaya suatu sistem tersebut bisa untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang dimana yang akan menghasilkan sistem yang efektif, efisien, dan meningkatkan pengguna dari aplikasi e-Dempo tersebut.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah suatu urutan langkah-langkah dalam penelitian yang dilakukan. Diagram alur dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Bagan Tahapan Penelitian

2.2 Deskripsi Tahapan Penelitian

Didalam penelitian ini terdapat 7 tahapan yaitu :

1. Identifikasi Masalah
Identifikasi masalah adalah proses menentukan tema penelitian dan mengapa topik tertentu harus diteliti. Tahap identifikasi masalah dilakukan untuk memperoleh informasi tentang pembahasan penelitian sebelumnya tentang *Heuristic Evaluation*.
2. Studi Literatur
Studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan penelitian [5].
3. Penyusunan Instrumen Penelitian
Penyusunan instrumen penelitian ini didasarkan pada sepuluh prinsip *Jacob Nielsen* dalam *Heuristic Evaluation*. Instrumen penelitian ini adalah pernyataan yang disusun dalam bentuk angket.
4. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian ini dilakukan. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu :

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung pada topik penelitian di kantor Samsat UPTB Palembang I dan melihat tampilan sistem *e-Dempo*, melihat menu-menu yang disediakan serta fitur yang tersedia.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka berasal dari berbagai sumber, termasuk jurnal terkait dan buku-buku terkait.

c. Kuisisioner

Dalam metode ini, penulis memberikan serangkaian pernyataan tentang aplikasi *e-Dempo*, yang didistribusikan dan diisi oleh responden menggunakan aplikasi *e-Dempo*.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan jenis data deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk mendapatkan rata-rata pada tiap item kuisisioner. Item dalam kuisisioner didapatkan dari pengembangan 10 variabel metode *Heuristic Evaluation*. Rata-rata setiap item digunakan untuk menentukan *severity ratings* atau tingkat keparahan untuk masing-masing aspek tersebut. *Severity ratings* digunakan untuk menentukan prioritas masalah yang ditemukan pengguna. Tingkat prioritas masalah yang ditemukan mempengaruhi seberapa banyak perbaikan yang diperlukan. Hasil dari tingkat *severity ratings* tersebut yang akan dijadikan untuk menentukan rekomendasi perbaikan. Berikut perhitungan dengan metode *heuristic evaluation* :

$$SR = \frac{0(X_1)+1(X_2)+2(X_3)+3(X_4)+4(X_5)}{N} \dots\dots\dots[6]$$

Keterangan :

SR = Rata-Rata Tiap Item

X_1 = Frekuensi Skala 0

X_2 = Frekuensi Skala 1

X_3 = Frekuensi Skala 2

X_4 = Frekuensi Skala 3

X_5 = Frekuensi Skala 4

N = Total Responden

6. Penyusunan Hasil Rekomendasi

Rekomendasi dibuat setelah tahap analisis data selesai. Hasil evaluasi diklasifikasikan berdasarkan masing-masing 10 Prinsip Evaluasi Heuristik dan tingkat keparahan (*Severity Ratings*). Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai masukan untuk rekomendasi perbaikan program *e-Dempo*.

7. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen [7]. Besarnya r dihitung dengan signifikan (α) sebesar 10%. Jika hasil pengukur menunjukkan $r_{hitung} > r_{0,3061}$, artinya pernyataan atau indikator tersebut valid dan apabila $r_{hitung} < r_{0,3061}$ artinya pernyataan indikator tersebut tidak valid. Jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini sebanyak 76 responden dengan Pengujian dilakukan terhadap 30 orang responden atau $n = 30$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana sebuah pengukuran dapat dipercaya. Batas reliabel adalah 0,6. Nilai reliabilitas (yang ditunjukkan oleh *Cronbach Alpha*) kurang dari 0,6 dikatakan kurang baik, nilai 0,7 dikatakan dapat diterima, sedangkan nilai 0,8 dikatakan baik [8].

8. Kesimpulan dan Saran

Hasil rekomendasi akan disimpulkan berdasarkan penilaian terhadap aplikasi e-Dempo Samsat UPTB Palembang I dari segi pengalaman pengguna. Pada saran, memberikan masukan berupa kekurangan apa saja yang terdapat dalam penelitian.

2.3 Severity Ratings

Severity ratings adalah nilai yang digunakan untuk dasar tingkat keparahan dari permasalahan yang ditemukan pengguna ketika menggunakan keparahan ini berpengaruh untuk menjadi bahan rekomendasi perbaikan dari masalah yang ada penjelasan mengenai setiap nilai severity ratings akan dipaparkan di tabel 1 [6].

Tabel 1 Severity Ratings

Severity Ratings	Penjelasan
0	Don't Agree : Bukan merupakan sebuah permasalahan. Sistem nyaman digunakan
1	Cosmetic Problem : Masalah yang tidak terlalu mempengaruhi kenyamanan pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas.
2	Minor Usability Problem : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. Dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah
3	Major Usability Problem : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. Dibutuhkan adanya perbaikan dengan prioritas tingkat tinggi.
4	Usability Catastrophe : Ditemukannya kesalahan fatal. Perbaikan wajib dilakukan sebelum sistem digunakan oleh pengguna.

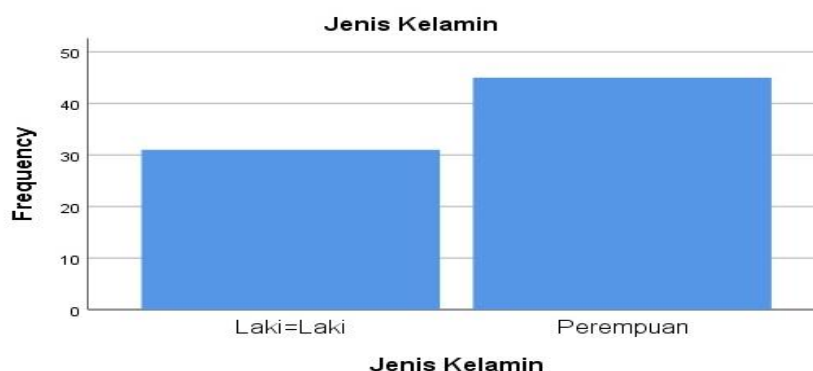
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dan pembahasan dari pengujian yang telah dilakukan berdasarkan karakteristik Heuristic Evaluation (HE) :

a. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang digunakan untuk melihat karakteristik responden. Berikut gambar karakteristik responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki=Laki	31	40.8	40.8	40.8
	Perempuan	45	59.2	59.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	



Gambar 2 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini sebagian besar (59,2%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan sisanya yaitu (40,8%) berjenis kelamin laki-laki.

b. Rekapitulasi Jawaban Keseluruhan

Tabel 2 merupakan tabel rekapitulasi jawaban secara keseluruhan dari 76 responden yang memiliki pengalaman mengakses aplikasi *e-Dempo Samsat*.

Tabel 2 Rekapitulasi Jawaban Keseluruhan

No	PERNYATAAN KUESIONER	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Setiap menu dan halaman aplikasi memiliki judul yang sesuai dan menggambarkan isi halaman	16	49	7	4	0
2	Aplikasi menanggapi apa yang dilakukan pengguna (dipilih, ditekan, dll)	28	41	4	3	0
3	Kalimat yang dituliskan dalam menu mudah dipahami	22	45	9	0	0
4	Penempatan konten berupa gambar dan isi tertata rapi pada aplikasi	19	45	11	1	0
5	Pengguna dengan mudah keluar dari sistem aplikasi <i>e-Dempo</i>	22	38	11	5	0
6	Jika sistem memiliki tingkatan menu / halaman, pengguna dapat dengan mudah kembali ke menu / halaman sebelumnya.	30	27	12	5	2
7	Tampilan setiap menu pada aplikasi <i>e-Dempo</i> memiliki judul yang mudah dipahami	18	42	15	1	0
8	Standar penulisan konsisten pada tiap-tiap halaman yang diakses	21	39	16	0	0
9	Pengguna dapat mengatasi kesalahan yang dilakukan	19	49	8	0	0
10	Teks pada intruksi sudah jelas dan tidak menimbulkan pertanyaan	16	49	11	0	0
11	Menu atau tampilan pada aplikasi mudah diingat saat menuju ke halaman tertentu	12	55	9	0	0
12	Saat kembali menggunakan aplikasi <i>e-Dempo</i> pengguna dapat dengan mudah mengenali tampilan, menu dan fungsi yang ada pada aplikasi.	25	43	8	0	0
13	Pilihan menu dan informasi dikelompokkan dengan baik	18	28	10	17	3
14	Semua fitur yang ada dapat diakses dengan cepat	12	25	12	24	3
15	Pencarian menu mudah digunakan terutama untuk pengguna yang baru	19	46	8	3	0
16	Keterangan informasi setiap ikon merupakan hal yang diperlukan	27	33	12	4	0
17	Saran yang diberikan pada aplikasi, berguna bagi pengguna	10	30	12	19	5
18	Pesan kesalahan pada setiap menu aplikasi <i>e-Dempo</i> , berguna pengguna	14	24	9	26	3
19	Terdapat fitur pengaduan yang tersedia dari aplikasi untuk memudahkan pengguna yang ingin mengadu atau bertanya tentang pajak kendaraan	15	40	12	9	0
20	Diperlukan fitur <i>live chat</i> untuk pengguna yang ingin bertanya langsung mengenai pajak kendaraan	17	34	9	16	0
TOTAL		416	791	190	115	16

Pada Tabel 2 di atas didapatkan hasil sebanyak 416 pada pilihan sangat setuju (5), didapatkan hasil sebanyak 791 pada pilihan setuju (4), didapatkan hasil sebanyak 190 pada pilihan netral (3), didapatkan hasil sebanyak 115 pada pilihan tidak setuju (2), dan didapatkan hasil sebanyak 16 pada pilihan sangat tidak setuju (1).

c. Hasil Perhitungan Data

Data skala likert kemudian di olah menggunakan perhitungan yang ada pada metode *Heuristic Evaluation* yaitu : $SR = \frac{0(X_1)+1(X_2)+2(X_3)+3(X_4)+4(X_5)}{N}$. Dari perhitungan tersebut akan menghasilkan nilai *severity ratings*. Nilai *severity ratings* dapat dilihat pada tabel 1. Berikut adalah hasil perhitungan data.

Tabel 3 Hasil Perhitungan Data

Aspek	Q	0	1	2	3	4	T
<i>Visibility of system status</i>	A	16	49	7	4	0	0,986
	B	28	41	4	3	0	0,763
	Total	44	90	11	7	0	0,875
<i>Match between system and the real world</i>	A	22	45	9	0	0	0,828
	B	19	45	11	1	0	0,921
	Total	41	90	20	1	0	0,875
<i>User control and freedom</i>	A	22	38	11	5	0	0,986
	B	30	27	12	5	2	0,973

	Total	52	65	23	10	2	0,980
<i>Consistency and standards</i>	A	16	49	7	4	0	0,986
	B	21	39	16	0	0	0,934
	Total	37	88	23	4	0	0,960
<i>Error prevention</i>	A	19	49	8	0	0	0,855
	B	16	49	11	0	0	0,934
	Total	35	98	19	0	0	0,894
<i>Recognition rather than recall</i>	A	12	55	9	0	0	0,960
	B	25	43	8	0	0	0,776
	Total	37	98	17	0	0	0,868
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	A	18	28	10	17	3	1,460
	B	12	25	12	24	3	1,750
	Total	30	53	22	41	6	1,605
<i>Aesthetic and minimalist design</i>	A	19	46	8	3	0	0,934
	B	29	31	12	4	0	0,881
	Total	48	77	20	7	0	0,907
<i>Help users recognize, diagnose, and recovers from errors</i>	A	25	49	1	1	0	0,710
	B	35	34	5	2	0	0,657
	Total	60	83	6	3	0	0,684
<i>Help and documentation</i>	A	10	30	12	19	5	1,723
	B	14	24	9	26	3	1,736
	Total	24	54	21	45	8	1,730

Dari hasil perhitungan nilai *severity rating* yang dapat dilihat pada Tabel 3 yaitu tingkat dari kesepuluh aspek *heuristic evaluation*, dimana dari sepuluh aspeknya terdapat 8 aspek yang menempati nilai rata-rata *severity ratings* 1 yaitu *cosmetic problem* dimana masalah yang tidak terlalu mempengaruhi kenyamanan pengguna dan perbaikan tidak terlalu dibutuhkan. 8 aspek yang mendapat nilai 1 *severity ratings* tersebut yaitu *visibility of system status* dengan nilai 0,875, *match between system and the real world* dengan nilai 0,875, *user control and freedom* dengan nilai 0,980, *consistency and standards* dengan nilai 0,960, *error prevention* dengan nilai 0,894, *recognition rather than recall* dengan nilai 0,868, *aesthetic and minimalist design* dengan nilai 0,907, dan *help users recognize, diagnose, and recovers from errors* dengan nilai 0,684 dan 2 aspek yang mendapatkan nilai *severity ratings* 2 yaitu *minor usability problem* dimana terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah yaitu aspek *flexibility and efficiency of use* memiliki nilai 1,605 dan *help and documentation* dengan nilai 1,730.

d. Rekapitulasi Hasil Severity Ratings

Hasil dari perhitungan data menggunakan rumus metode *Heuristic Evaluation* yang menghasilkan nilai *severity ratings* yang dapat dilihat pada Tabel 3. Maka peneliti melakukan rekapitulasi hasil *severity ratings*, berikut adalah tabel hasil *severity rating*.

Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Severity Ratings

Aspek	Nilai rata-rata <i>severty rating</i>	Pembulatan
1	0,875	1
2	0,875	1
3	0,980	1
4	0,960	1
5	0,894	1
6	0,868	1
7	1,605	2
8	0,907	1
9	0,684	1
10	1,730	2

Dari 10 aspek *heuristic evaluation* tersebut ada 2 aspek yang tertinggi yaitu *Flexibility and efficiency of use* dengan nilai rata-rata *severty rating* 1,605 atau 2 hasil pembulatan dan *Help and documentation* dengan nilai rata-rata *severty rating* 1,730 atau 2 hasil pembulatan. Dari 2 aspek tersebut peneliti akan memberikan rekomendasi perbaikan.

e. *Hasil Rekomendasi*

Berdasarkan rekapitulasi hasil *severity ratings* diatas, berikut ini penulis akan menjabarkan rekomendasi terhadap aspek *Flexibility and efficiency of use* dan *Help and documentation* pada aplikasi *e-Dempo*.

Tabel 5 Hasil Rekomendasi

No	ID	Deskripsi	Rekomendasi	Experience
1	7	Flexibility and efficiency of use (Memberikan kenyamanan pengguna dalam mengakses kepada yang sudah berpengalaman ataupun pengguna baru)	Perlu adanya penambahan suatu fitur untuk balik nama kendaraan beda wilayah dan perlu adanya fitur download <i>E-TBPKP</i>	Tidak merepotkan pengguna untuk mengurus balik nama kendaraan dibeda wilayah. Dan juga pengguna dapat mendownload <i>E-TBPKP</i> yang secara efisien
2	10	Help and documentation (Menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi untuk pengguna)	Berupa perbaikan ulang desain menggantikan fitur bantuan dengan fitur live chat	Membantu pengguna aplikasi <i>e-Dempo</i> dalam berinteraksi secara langsung dengan <i>Customer Service</i> Aplikasi <i>e-Dempo</i> mengenai keluhan yang terjadi saat menggunakan aplikasi tersebut secara langsung

f. *Hasil Uji Instrumen*

Analisis data dilakukan untuk menguji nilai validitas dan nilai reabilitas dari kusioner yang telah di distribusikan kepada 76 responden.

1. *Uji Validitas*

Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Setelah kusioner disebar maka dilakukan uji validitas untuk mngetahui sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur [9].

Uji validitas dilakukan dengan metode Korelasi *Product Moment*. Besarnya r dihitung dengan signifikan (α) sebesar 10%. Jika hasil pengukuran menunjukkan $r_{hitung} > r_{0,3061}$ artinya pernyataan atau indikator tersebut valid dan apabila menunjukkan $r_{hitung} < r_{0,3061}$ artinya pertanyaan atau indikator tersebut tidak valid.

Tabel 6 Hasil *Uji Validitas*

Aspek	Keterangan	Pearson Correlation	$r_{tabel} (n-2)$	Hasil validitas
<i>Visibility of system status</i>	Q1	0.905	0,3061	Valid
	Q2	0.858	0,3061	Valid
<i>Match between system and the real world</i>	Q1	0.892	0,3061	Valid
	Q2	0.894	0,3061	Valid
<i>User control and freedom</i>	Q1	0.900	0,3061	Valid
	Q2	0.936	0,3061	Valid
<i>Consistency and standards</i>	Q1	0.898	0,3061	Valid
	Q2	0.901	0,3061	Valid
<i>Error prevention</i>	Q1	0.913	0,3061	Valid
	Q2	0.879	0,3061	Valid
<i>Recognition rather than recall</i>	Q1	0.874	0,3061	Valid
	Q2	0.911	0,3061	Valid
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Q1	0.885	0,3061	Valid
	Q2	0.872	0,3061	Valid
<i>Aesthetic and minimalist design</i>	Q1	0.947	0,3061	Valid
	Q2	0.957	0,3061	Valid
<i>Help users recognize, diagnose, and recovers from errors</i>	Q1	0.924	0,3061	Valid
	Q2	0.957	0,3061	Valid
<i>Help and documentation</i>	Q1	0.937	0,3061	Valid
	Q2	0.956	0,3061	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2022

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh nilai rhitung untuk item pernyataan kuesioner pada variabel yang digunakan menghasilkan nilai rhitung yang lebih besar dari nilai rtabel. Maka semua pernyataan dinyatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah pengukuran tersebut tetap konsisten apabila pengukuran diulang kembali [10].

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat di percaya atau dapat diandalkan. Teknik perhitungan reliabilitas penelitian ini menggunakan program SPSS 25. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji reliabilitas adalah Cronbach Alpha, apabila nilai Cronbach Alpha > 0.6 menunjukkan instrumen yang digunakan *reliable* [11].

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Aspek	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Hasil Reliabilitas
Visibility of system status	0,708	0,6	Reliable
Match between system and the real world	0,746	0,6	Reliable
User control and freedom	0,806	0,6	Reliable
Consistency and standards	0,764	0,6	Reliable
Error prevention	0,750	0,6	Reliable
Recognition rather than recall	0,739	0,6	Reliable
Flexibility and efficiency of use	0,704	0,6	Reliable
Aesthetic and minimalist design	0,894	0,6	Reliable
Help users recognize, diagnose, and recovers from errors	0,853	0,6	Reliable
Help and documentation	0,877	0,6	Reliable

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2022

Nilai alpha sebesar 0,60, berdasarkan uji reliabilitas pada tabel 7 semua pernyataan memiliki cronbach's Alpha lebih dari nilai standar reliabilitas yaitu 0.60. Maka semua pernyataan dinyatakan *reliable*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari analisis dan hasil pembahasan yang peneliti lakukan. Peneliti menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil pembahasan hasil dari pengolahan data kuesioner yang telah diberikan kepada responden menunjukkan tingkat dari kesepuluh aspek *heuristic evaluation*, dimana dari sepuluh aspeknya terdapat 8 aspek yang menempati nilai rata-rata *severity ratings* 1 yaitu *cosmetic problem* dimana masalah yang tidak terlalu mempengaruhi kenyamanan pengguna dan perbaikan tidak terlalu dibutuhkan. 8 aspek yang mendapat nilai 1 *severity ratings* tersebut yaitu *visibility of system status*, *match between system and the real world*, *user control and freedom*, *consistency and standards*, *error prevention*, *recognition rather than recall*, *aesthetic and minimalist design*, dan *help users recognize, diagnose, and recovers from errors* dan 2 aspek yang mendapatkan nilai *severity ratings* 2 yaitu *minor usability problem* dimana terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah yaitu aspek *flexibility and efficiency of use* dan *help and documentation*. Dari 10 aspek *heuristic evaluation* tersebut ada 2 aspek yang tertinggi yaitu *flexibility and efficiency of use* dengan nilai rata-rata *severty rating* 1,605 atau 2 dari hasil pembulatan dan *Help and documentation* dengan nilai rata-rata *severty rating* 1,730 atau 2 dari hasil pembulatan.

2. Secara keseluruhan, desain fitur pada aplikasi *e-Dempo* Samsat Sumsel sudah cukup baik meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar *user experience* lebih efisien dan efektif.
3. Berdasarkan hasil analisis kuesioner terhadap 76 responden pada aplikasi *e-Dempo* Samsat, kuesioner terdiri dari 20 pertanyaan berdasarkan metode penilaian heuristik 10 variabel. Di mana kuesioner dalam penelitian ini masuk pada seberapa valid dan reliabelnya data dari uji validitas dan uji reliabilitas.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penerapan *e-Dempo* dan penelitian sejenis untuk dilanjutkan yaitu:

1. Peneliti menyarankan hasil penelitian ini untuk dilanjutkan rekomendasi yang diperoleh dari evaluasi dalam penelitian ini dapat dikembangkan oleh Samsat UPTB Palembang I pada aplikasi *e-Dempo*
2. Lakukan update pada aplikasi *e-Dempo* dan beradaptasi dengan era digital, untuk itu perlu dilakukan pengecekan secara berkala untuk tambahkan fitur untuk memudahkan pengguna secara efektif dan efisien
3. Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi *e-Dempo* dapat dianalisis dengan metode lain untuk mendapatkan hasil pengukuran yang maksimal.
4. Untuk penelitian sejenis selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan jumlah sampel agar mendapatkan hasil yang maksimal

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat yang telah memberikan dukungan materi dan finansial.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susilo, E., Wijaya, F. D., & Hartanto, R. (2018). Perancangan dan Evaluasi User Interface Aplikasi Smart Grid Berbasis Mobile Application. JNTET.
- [2] Nielsen, J. (1994). Heuristic evaluation. Usability inspection methods.a
- [3] Prasetyaningtias, T., Az-Zahra, H. M., & Brata, A. H. (2018). Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dengan Heuristic Evaluation. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer.
- [4] Ependi, U. (2017). *Heuristic Evaluation For Mobile Application* (Studi Kasus: Aplikasi Depo Auto 2000 Tanjung Api Api Palembang). Jurnal SIMETRIS
- [5] Nazir. (1998). Metode Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- [6] Darmawan, M. R. (2020). Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dalam Perspektif Suku Madura.
- [7] Asiati, Diah Isnaini, dkk. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis. Palembang : Noer Fikri
- [8] Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods For Business*. Jakarta : Salemba Empat
- [9] Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : CV Bandung
- [10] Priyatno Duwi, 2014, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Andi Offset, Yogyakarta
- [11] Ghozali, Imam, (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro