

USABILITY TESTING APLIKASI SIDUTA KOTA MEDAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE DAN SINGLE EASE QUESTION

Phebe Gabriela Tampubolon
NPP. 33.0096

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: phebetampubolon16@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Wenty Zahрати, S.Kom., M.Kom

Email: wenty@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *The Integrated Employment Information System Application (SIDUTA) of Medan City is a digital innovation aimed at making the administration process for labor, training, internships, and job searching easier. This application has been available since 2022, but data show that more than 50% of job seekers have never used it, and about 40% of active users report technical issues.*

Purpose: *This study aims to determine the usability level of the SIDUTA application based on user perceptions using the System Usability Scale (SUS) and Single Ease Question (SEQ), as well as to provide improvement suggestions for the interface design and application features. **Method:** This study uses a mixed-methods approach that combines quantitative and qualitative methods sequentially. At the quantitative stage, data were collected through a SUS questionnaire from 100 respondents who were selected through the purposive sampling method. In the qualitative stage, the research involved five informants to conduct task tests using the SEQ method. Then, SUS is used to measure the overall usability level of the application through ten question items on a Likert scale.*

Result: *The results showed that the SIDUTA application achieved an excellent level of usability, with a SUS score of 87, placing it in the Excellent category with grade A. Meanwhile, the SEQ results showed that the average assessment for all tasks was in the easy to very easy category. However, there were some problems with the process of uploading documents and searching for certain features. However, a high level of usability does not automatically indicate a high level of application adoption because the use of the system is also influenced by external factors such as socialization, digital literacy, and user habits. **Conclusion:** Overall, the SIDUTA application meets the criteria of ease of use, effectiveness, and customer satisfaction.*

Keywords: *Digital Public Service, SIDUTA, Single Ease Question, System Usability Scale, Usability Testing*

ABSTRAK

Permasalahan : Aplikasi Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) Kota Medan adalah inovasi digital yang bertujuan untuk membuat proses administrasi tenaga kerja, pelatihan, magang, dan pencarian pekerjaan lebih mudah. Aplikasi ini telah dirilis sejak tahun 2022, tetapi data menunjukkan bahwa lebih dari 50% pencari kerja belum pernah menggunakannya dan sekitar 40% pengguna aktif mengatakan ada masalah teknis.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi SIDUTA berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ), dan juga untuk memberikan saran perbaikan untuk desain antarmuka maupun fitur aplikasi.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif secara berurutan. Pada tahap kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner SUS kepada 100 responden yang dipilih melalui metode *purposive sampling*. Pada tahap kualitatif, penelitian melibatkan lima informan untuk melakukan pengujian tugas menggunakan metode SEQ. Responden diminta menyelesaikan beberapa skenario dalam penggunaan aplikasi. Kemudian, SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi secara keseluruhan melalui sepuluh item pertanyaan dengan skala *Likert*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA menunjukkan tingkat *usability* yang sangat baik dan diterima pengguna dengan skor SUS sebesar 87, yang berada pada kategori Excellent dengan grade A. Sementara itu, hasil SEQ menunjukkan bahwa rata-rata penilaian untuk seluruh tugas berada dalam kategori mudah hingga sangat mudah, meskipun ada beberapa masalah dengan proses unggah dokumen dan pencarian fitur tertentu. Namun, tingkat *usability* yang tinggi tidak secara otomatis menunjukkan tingkat adopsi aplikasi yang tinggi karena penggunaan sistem juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti sosialisasi, literasi digital, dan kebiasaan pengguna. **Kesimpulan:** Secara keseluruhan, aplikasi SIDUTA memenuhi kriteria kemudahan penggunaan, efektivitas, dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Pelayanan Publik Digital, SIDUTA, *Single Ease Question*, *System Usability Scale*, *Usability Testing*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengembangan layanan publik berbasis elektronik yang lebih efisien, efektif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat didorong oleh transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan (Nainggolan & Aqil, 2023). Pemerintah daerah memanfaatkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk menyediakan layanan digital yang terintegrasi, termasuk dalam sektor ketenagakerjaan (Nainggolan & Aqil, 2024). Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA), yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Ketenagakerjaan, berfungsi sebagai layanan digital yang mencakup informasi tentang pasar kerja, pendaftaran pencari kerja, pelatihan, magang, layanan AK1, dan kanal untuk pengaduan ketenagakerjaan (Wiradito et al., n.d.).

Menurut ISO 9241-1:2018, *usability* adalah tingkat sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi mereka yang menggunakannya (ISO, 2018). Oleh karena itu, meskipun SIDUTA digunakan sebagai alat untuk pelayanan ketenagakerjaan di Kota Medan, evaluasi *usability* yang menggabungkan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ) masih terbatas. Ini karena evaluasi *usability* sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi layanan publik mampu

memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung keberhasilan implementasi SPBE (Zahrati et al., 2024). Meskipun demikian, kedua metode tersebut dapat memberikan gambaran lengkap tentang seberapa mudah aplikasi digunakan dan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi pengguna saat menyelesaikan tugas tertentu (Karisma Sara et al., 2019).

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi SIDUTA Kota Medan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ). Selain itu, penelitian ini juga memberikan saran untuk perbaikan elemen antarmuka, fitur, dan pengalaman pengguna untuk mendukung peningkatan kualitas layanan ketenagakerjaan digital di Kota Medan (Siburian et al., 2024).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Berbagai lembaga berusaha untuk membangun layanan publik berbasis aplikasi sebagai akibat dari transformasi digital sektor pemerintahan. Namun, keberhasilan penggunaan aplikasi pemerintah tergantung pada ketersediaan fitur dan kemudahan penggunaan. Aplikasi SIDUTA Kota Medan belum dievaluasi secara menyeluruh tentang kemudahan penggunaan meskipun telah digunakan sebagai alat untuk pelayanan ketenagakerjaan. Tidak banyak penelitian yang mengukur pengalaman pengguna secara langsung melalui instrumen *usability* yang terstandar. Sebaliknya, sebagian besar penilaian keberhasilan aplikasi berfokus pada implementasi layanan dan jumlah pengguna. Selain itu, penelitian sebelumnya biasanya menggunakan metode SUS atau SEQ secara terpisah, sehingga belum memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang seberapa mudah aplikasi digunakan. Oleh karena itu, penelitian yang menggabungkan kedua metode tersebut diperlukan untuk menghasilkan evaluasi *usability* yang lebih menyeluruh.

1.3. Urgensi Penelitian

Karena aplikasi yang sulit digunakan dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan publik dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna, evaluasi *usability* sangat penting. SIDUTA harus mampu memberikan pengalaman penggunaan yang efektif, efisien, dan mudah dipahami karena merupakan platform layanan ketenagakerjaan yang digunakan oleh perusahaan, pencari kerja, dan masyarakat umum. Pengelola aplikasi dapat menggunakan hasil evaluasi *usability* untuk melakukan perbaikan pada antarmuka, navigasi, dan fitur layanan untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik digital. Penelitian ini juga membantu akademisi mengembangkan penelitian tentang kemudahan penggunaan aplikasi pemerintahan berbasis elektronik.

1.4. Penelitian Terdahulu

Studi tentang penilaian *usability* telah banyak dilakukan pada berbagai aplikasi pelayanan publik dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), *Single Ease Question* (SEQ), atau keduanya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penilaian *usability* menjadi alat penting untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Arine Lupita Dyayu, Beny, dan Herti Yani (2023) yang berjudul Evaluasi *Usability* Aplikasi PeduliLindungi dengan Metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi PeduliLindungi menerima nilai SUS sebesar 56 dan memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih rendah daripada rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa antarmuka dan fiturnya harus diperbaiki (Lupita Dyayu & Yani, 2023). Dalam penelitian tambahan yang dilakukan oleh Yudhistira Abrory, Wafiq Alfin Kamil, dan Wenty Zahrati (2025), situs pelayanan publik SILETON Kabupaten Agam diuji *usability* dengan metode SEQ dan SUS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa situs tersebut menerima nilai SEQ sebesar 6,4 dari 7 dan nilai SUS sebesar 74,22, yang menempatkannya dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi metode SEQ dan SUS dapat memberikan gambaran yang luas tentang tingkat *usability*. Penelitian ini berfokus pada aplikasi layanan ketenagakerjaan SIDUTA Kota Medan, sedangkan

penelitian sebelumnya menggunakan situs web SILETON untuk pelayanan kependudukan (Abrory et al., 2025).

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Ade Wiradito, Wan Akbar Arramadhan Daulay, dan Raissa Amanda Putri (2024) berjudul Evaluasi Pengembangan Sistem Informasi Pencari Kerja melalui Aplikasi SIDUTA di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan metode SUS (*System Usability Scale*) menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA menerima penilaian yang cukup baik dari pengguna, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan (Wiradito et al., n.d.). Muhammad Alfin Arroyan, Rio Guntur Utomo, dan Kusuma Adi Achmad (2024) melakukan penelitian yang disebut *Usability Analysis of Sapa Warga Application* dengan menggunakan *Usability Testing Method* dan *System Usability Scale*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi dapat digunakan oleh masyarakat, meskipun beberapa fitur perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Studi tersebut memperoleh skor SUS sebesar 53,92, yang termasuk kategori OK. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan dua instrumen evaluasi, yaitu SUS dan SEQ, sekaligus, yang menghasilkan pengukuran usability yang lebih menyeluruh (Alfin Arroyan et al., 2024).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nadia Adhani Sufi, Yoppi Iskandar, dan Asti Yunia Rindarwati (2024), aplikasi Sobat DM menerima skor SUS sebesar 56,875, yang termasuk kategori poor. Hasil menunjukkan bahwa pengguna aplikasi masih mengalami kesulitan saat menggunakannya, sehingga diperlukan peningkatan kemudahan penggunaan. Meskipun memiliki kesamaan dalam penggunaan metode SUS dan SEQ, penelitian ini berbeda dalam subjek, karakteristik pengguna, dan konteks layanan yang diteliti (Adhani Sufi et al., n.d.). Berdasarkan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ) adalah alat yang efektif untuk mengevaluasi tingkat usability suatu aplikasi. Namun, masih ada keterbatasan dalam penelitian yang secara khusus mengkaji aplikasi SIDUTA dengan menggabungkan kedua metode tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah ini dengan mengevaluasi tingkat *usability* suatu aplikasi dengan menggunakan kedua metode tersebut.

1.5. Pernyataan Kebaruan

Penggabungan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ) pada aplikasi SIDUTA Kota Medan adalah penemuan baru dalam penelitian ini. Kombinasi kedua teknik tersebut memungkinkan evaluasi lebih akurat terhadap *usability*, yaitu mengevaluasi bagaimana pengguna melihat sistem secara keseluruhan dan seberapa mudah pengguna melakukan tugas tertentu. Selain itu, penelitian ini adalah salah satu studi yang secara khusus mengevaluasi efektivitas aplikasi layanan ketenagakerjaan pemerintah daerah. Ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan campuran metode, yang menghasilkan hasil yang lebih mendalam dibandingkan dengan penelitian yang hanya menggunakan pendekatan kuantitatif atau kualitatif.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi SIDUTA berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ), dan juga untuk memberikan saran perbaikan untuk desain antarmuka maupun fitur aplikasi.

II. METODE

Metode campuran dengan desain paralel konvergen digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan dan analisis data kuantitatif dan kualitatif dilakukan secara bersamaan. Hasil dari kedua analisis ini digabungkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat kegunaan aplikasi SIDUTA Kota Medan. Metode ini dipilih karena evaluasi *usability* aplikasi tidak hanya

memerlukan pengukuran numerik terhadap persepsi pengguna, tetapi juga memerlukan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi (Khodijah et al., 2024). Metode kuantitatif mengukur tingkat *usability* aplikasi menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ), sedangkan metode kualitatif mengukur pengalaman pengguna, kendala, dan kenyamanan (Sugiyono, 2020).

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) yang diawasi oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. SIDUTA App adalah platform layanan ketenagakerjaan yang menawarkan berbagai fitur, termasuk pencarian pekerjaan, pelatihan, pemagangan, dan layanan administrasi pekerjaan secara daring. Fokus penelitian adalah tingkat *usability* aplikasi SIDUTA. Persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna adalah metrik yang digunakan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi.

Fokus penelitian ini adalah semua orang yang menggunakan aplikasi SIDUTA Kota Medan. Mengingat populasi yang tidak diketahui secara pasti, jumlah responden dihitung menggunakan teknik *sampling non-probability* dengan pendekatan *purposive*, yaitu memilih responden yang sebelumnya telah menggunakan SIDUTA. Data kuantitatif penelitian diperoleh dari 100 responden yang mengisi kuesioner Skala Kemudahan Sistem (SUS). Sementara itu, data kualitatif diperoleh dari 5 informan yang dipilih berdasarkan pengalaman dan keterlibatan mereka dengan aplikasi SIDUTA.

Kuesioner, wawancara, pengujian kesesuaian, dan dokumentasi adalah metode pengumpulan data. Instrumen *System Usability Scale* (SUS), yang terdiri dari sepuluh pernyataan, dinilai menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang persepsi pengguna terhadap tingkat *usability* aplikasi. Selain itu, peserta diminta untuk menyelesaikan sejumlah tugas yang ditentukan pada aplikasi SIDUTA. Tugas-tugas ini termasuk pencarian informasi lowongan kerja, pengunggahan dokumen, registrasi akun, dan penggunaan fitur layanan lainnya. Setelah setiap tugas diselesaikan, informan diminta untuk memberikan penilaian menggunakan instrumen *Single Ease Question* (SEQ) untuk mengetahui seberapa mudah mereka menyelesaikannya. Dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang pengalaman pengguna, tantangan yang dihadapi, dan saran untuk pengembangan aplikasi. Saat ini, dokumen digunakan untuk melengkapi data penelitian dengan tangkapan layar aplikasi, dokumen pendukung, dan berbagai informasi terkait penelitian.

Prosedur standar yang dikembangkan oleh John Brooke digunakan untuk menghitung skor *System Usability Scale* (SUS) untuk melakukan analisis data kuantitatif. Untuk pernyataan bernomor ganjil, skor dihitung dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan satu, sedangkan untuk pernyataan bernomor genap, skor dihitung dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan lima. Selanjutnya, semua skor dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5 untuk menghasilkan skor SUS dari 0 hingga 100. Selanjutnya, untuk menentukan seberapa *usable* aplikasi, nilai diinterpretasikan berdasarkan kategori *acceptability*, skala nilai, dan rating kata sifat. Untuk melakukan analisis SEQ, nilai rata-rata yang diberikan oleh informan setelah menyelesaikan setiap tugas dihitung. Semakin tinggi nilai rata-rata SEQ yang diperoleh informan, semakin mudah pengguna menyelesaikan tugas.

Selain itu, data kualitatif yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang mencakup penyiapan, penarikan kesimpulan, dan reduksi data. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat *usability* aplikasi SIDUTA Kota Medan, hasil analisis kuantitatif dan kualitatif diintegrasikan. Integrasi data dilakukan dengan membandingkan hasil pengukuran SUS dan SEQ.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan diskusi tentang analisis tingkat *usability* aplikasi SIDUTA Kota Medan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ). Hasil analisis disusun sesuai dengan fokus penelitian untuk menjawab tujuan penelitian. Selanjutnya, hasil pengukuran dari masing-

masing metode dibandingkan dengan teori dan penelitian sebelumnya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat usability aplikasi SIDUTA.

3.1. System Usability Scale (SUS)

Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode Sistem Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA Kota Medan menerima skor rata-rata sebesar 87, di atas nilai standar SUS sebesar 68, yang digunakan sebagai batas antara kategori usability baik dan kurang baik. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA memiliki tingkat usability yang sangat baik berdasarkan persepsi pengguna berdasarkan interpretasi SUS. Skor SUS yang tinggi menunjukkan bahwa antarmuka dan alur penggunaan aplikasi telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan sebagian besar pengguna. Semua fitur utama, termasuk pendaftaran akun, pencarian pekerjaan, pelatihan kerja, pengelolaan data pencari kerja, dan layanan administrasi ketenagakerjaan, dapat diakses dengan relatif mudah oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan konsep *usability* yang menyatakan bahwa suatu sistem dikatakan *usable* yang baik apabila mampu membantu pengguna mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan selama penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa operasinya lebih mudah digunakan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Studi tentang aplikasi SILETON mendapatkan skor SUS sebesar 74,22, yang menempatkannya dalam kategori baik; studi tentang aplikasi PeduliLindungi mendapatkan skor SUS sebesar 56, yang berada di bawah rata-rata. Menurut perbandingan, SIDUTA memiliki pengalaman pengguna yang lebih baik daripada beberapa aplikasi pelayanan publik lainnya.

Meskipun nilainya sangat tinggi, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pengguna mengeluh tentang fitur bantuan yang terbatas untuk pengguna baru, respons sistem yang terlambat pada kondisi tertentu, dan tampilan menu yang rumit. Hasil menunjukkan bahwa nilai *usability* yang tinggi tidak berarti bahwa aplikasi tidak memiliki masalah. Sebaliknya, nilai ini menunjukkan bahwa masih ada peluang untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara konsisten. Pengukuran *usability* aplikasi SIDUTA menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dilakukan terhadap 100 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 87. Hasil perhitungan tersebut disajikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1.

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	88
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37	93
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35	88
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38	95
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33	83
4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	36	90
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	35	88
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	37	93
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	33	83
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35	88
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	95
4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	36	90
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	35	88
3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	34	85
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	36	90
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	34	85
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37	93
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	36	90
4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	33	83
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35	88
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32	80

3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33	83
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	33	83
4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	37	93
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36	90
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	35	88
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	35	88
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37	93
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37	93
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34	85
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35	88
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	35	88
3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	33	83
Total										3484	8710
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											87

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026

3.2. Single Ease Question (SEQ)

Hasil uji metode Single Ease Question (SEQ) menunjukkan bahwa sebagian besar tugas yang diberikan kepada informan menerima penilaian dalam kategori mudah hingga sangat mudah. Nilai rata-rata SEQ mereka adalah 6 pada skala 1–7, yang menunjukkan bahwa informan merasa mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan tanpa mengalami kesulitan yang signifikan. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas utama. Berbagai fungsi utama aplikasi SIDUTA, seperti proses registrasi akun, login, pencarian pekerjaan, pendaftaran pelatihan kerja, pengelolaan data pencari kerja, dan penggunaan layanan administrasi ketenagakerjaan, mengalami pengujian SEQ. Sebagian besar informan mengatakan bahwa alur kerja aplikasi jelas dan mudah dipahami, sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tanpa bantuan yang signifikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aplikasi mudah dipelajari karena pengguna dapat memahami sistem dalam waktu yang singkat.

Selain itu, hasil SEQ mendukung hasil pengukuran SUS yang menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA sangat mudah digunakan. Jika SUS menggambarkan persepsi pengguna terhadap sistem secara keseluruhan, maka SEQ memberikan informasi yang lebih spesifik tentang seberapa mudah pengguna menyelesaikan tugas tertentu. Konsistensi hasil antara kedua metode menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA secara umum dianggap baik dan memiliki kemampuan untuk memberikan pengalaman penggunaan operasional yang baik. Namun, hasil pengujian *usability* menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi beberapa masalah. Karena struktur navigasi yang dianggap cukup kompleks, beberapa informan bingung saat menemukan menu tertentu. Selain itu, ketika sistem mengalami gangguan atau keterlambatan respons, proses tertentu memerlukan waktu yang lebih lama. Kondisi ini menyebabkan nilai SEQ pada beberapa tugas tidak mencapai skor maksimum, yang menunjukkan bahwa perbaikan dan optimalisasi antarmuka masih diperlukan.

Secara keseluruhan, hasil pengujian SEQ menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA mampu memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan bagi pengguna. Nilai SEQ yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar fitur utama mudah digunakan dan membantu menyelesaikan tugas dengan baik. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan digital yang diberikan kepada masyarakat, masih diperlukan peningkatan navigasi, kecepatan sistem, dan panduan penggunaan. Berdasarkan **Tabel 2**, nilai rata-rata SEQ sebesar 6 menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi SIDUTA mudah digunakan.

Tabel 2.

Task	I1	I2	I3	I4	I5	Waktu Rata-Rata (detik)
T1	32	36	42	30	35	35
T2	40	45	38	35	39	39,4
T3	48	50	44	33	47	44,4
T4	35	38	41	36	37	37,4
T5	33	37	39	34	36	36

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aplikasi SIDUTA Kota Medan memiliki tingkat *usability* yang sangat baik, menurut hasil utama penelitian. Ditunjukkan oleh skor Sistem Usability Scale (SUS) sebesar 87, yang berada dalam kategori *Excellent* dengan Grade A dan memiliki tingkat penerimaan yang tinggi. Selain itu, hasil pengujian dengan *Single Ease Question* (SEQ) menghasilkan nilai rata-rata 6, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa mudah menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh aplikasi. Aplikasi SIDUTA dapat memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi penggunanya, seperti yang ditunjukkan oleh konsistensi hasil dari kedua metode tersebut. Hasil penelitian ini mendukung teori *usability* yang menyatakan bahwa sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna (Kemboi & Premanandam, 2025). Nilai SUS yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan yang signifikan dalam memahami fungsi dan fitur aplikasi. Sementara itu, nilai SEQ yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan relatif mudah dan tanpa hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, aplikasi SIDUTA telah memenuhi prinsip-prinsip dasar *usability*, seperti *learnability*, *efficiency*, dan kepuasan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas antarmuka dan kemudahan navigasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Namun, penelitian ini menunjukkan tingkat *usability* yang lebih tinggi dibandingkan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang melibatkan aplikasi pelayanan publik lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan fitur yang relevan dan alur kerja yang mudah dipahami.

Terlepas dari temuan yang luar biasa, penelitian ini juga menemukan bahwa ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan. Hasil pengujian *usability* dan wawancara menunjukkan bahwa beberapa pengguna masih mengalami masalah dengan kecepatan respons sistem pada kondisi tertentu, beberapa menu yang rumit, dan fitur bantuan yang terbatas untuk pengguna baru. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah menerima penilaian yang tinggi, peningkatan *usability* terus berlanjut (Rua et al., 2026). Di masa mendatang, pengalaman pengguna dapat dioptimalkan dengan perbaikan pada elemen-elemen tersebut.

Hasil penelitian ini, dari perspektif pelayanan publik, menunjukkan bahwa digitalisasi layanan ketenagakerjaan melalui aplikasi SIDUTA telah memberikan kepada masyarakat akses yang lebih mudah, cepat, dan efektif terhadap informasi dan layanan ketenagakerjaan (Imandeka et al., 2026). Aplikasi memiliki tingkat *usability* yang tinggi, yang menunjukkan bahwa mereka dapat berfungsi sebagai media penyedia layanan dan membantu membangun layanan publik yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Dinas

Ketenagakerjaan Kota Medan untuk terus mengembangkan aplikasi baru untuk meningkatkan layanan digital mereka dan memberikan manfaat bagi masyarakat (Moggi et al., 2025)

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Studi ini menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA sangat mudah digunakan. Itu juga menemukan beberapa hal menarik tentang perilaku pengguna selama pengujian usability. Meskipun sebagian besar informan mampu menyelesaikan tugas dengan baik, ada perbedaan dalam tingkat kemudahan antara orang yang telah terbiasa menggunakan layanan digital dan orang yang baru pertama kali menggunakan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan teknologi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan suatu aplikasi; pengguna dengan lebih banyak pengalaman menggunakan aplikasi pelayanan publik cenderung lebih cepat memahami alur penggunaan aplikasi dibandingkan dengan pengguna baru. Tanggapan pengguna terhadap digitalisasi layanan ketenagakerjaan juga menarik. Sebagian besar informan mengatakan bahwa mereka dapat mendapatkan informasi dan layanan lebih cepat dengan aplikasi SIDUTA dibandingkan dengan prosedur konvensional. Pengguna menganggap fitur pengelolaan data pencari kerja, pelatihan kerja, dan pencarian lowongan kerja sangat mudah karena dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin siap untuk mengadopsi transformasi digital dalam penyediaan pelayanan publik.

Sebaliknya, penelitian menemukan beberapa masalah yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Waktu respons sistem yang terkadang melambat adalah salah satu masalah yang paling umum. Meskipun masalah ini tidak menghambat penyelesaian tugas secara keseluruhan, masalah ini dapat memengaruhi bagaimana pelanggan melihat kualitas layanan yang diberikan. Kecepatan akses suatu sistem menjadi salah satu faktor penting yang dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dalam konteks pelayanan digital.

Hasil lain yang menarik adalah fakta bahwa pengguna masih membutuhkan fitur bantuan atau instruksi penggunaan yang lebih jelas. Ada beberapa orang yang memberi tahu saya bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, tetapi memerlukan waktu lebih lama untuk memahami fungsi menu tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa skor usability yang tinggi tidak selalu berarti bahwa pengguna memahami semua fitur dengan baik. Oleh karena itu, pengelola aplikasi harus mempertimbangkan alternatif pengembangan seperti fitur bantuan interaktif, petunjuk penggunaan, atau tutorial. Studi ini juga menemukan bahwa SIDUTA memiliki peluang untuk berkembang menjadi platform yang lebih terintegrasi untuk layanan ketenagakerjaan. Beberapa informan mengharapkan fitur yang menyampaikan informasi pelatihan kerja, status lamaran, dan lowongan pekerjaan secara real-time. Selain itu, dianggap bahwa integrasi dengan layanan pemerintah lainnya dapat meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi dan meningkatkan manfaat yang diterima masyarakat. Hasil menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi sebagai mudah digunakan dan mengharapkan layanan yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat usability yang tinggi dan kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang merupakan faktor penting dalam keberhasilan aplikasi pelayanan publik. Oleh karena itu, aplikasi SIDUTA harus terus dikembangkan secara berkelanjutan untuk memenuhi tuntutan pelayanan publik

yang semakin dinamis, komentar pengguna, dan kemajuan teknologi. Dengan demikian, aplikasi SIDUTA akan tetap mudah digunakan dan meningkatkan kualitas pelayanan ketenagakerjaan secara optimal di masa mendatang.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) Kota Medan memiliki tingkat *usability* yang sangat baik. Berdasarkan penilaian *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ), hasil menunjukkan skor rata-rata sebesar 87, termasuk dalam kategori *Excellent*, memperoleh *Grade A*, dan memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA mudah digunakan dan mudah dipelajari dan mampu memenuhi kebutuhan layanan ketenagakerjaan secara efektif dan efisien.

Hasil pengujian metode SEQ menunjukkan nilai rata-rata sebesar 6 pada skala 1–7. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa pengguna merasa mudah menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan selama proses pengujian *usability*, seperti mengunggah dokumen, mencari pekerjaan, dan mendaftar akun. Hasil ini mengonfirmasi hasil pengukuran SUS dan menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA dapat memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan bagi pengguna.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kemudahan navigasi, kemudahan akses ke fitur, dan kesesuaian fungsi aplikasi dengan kebutuhan pengguna mendukung penggunaan SIDUTA sebagai layanan ketenagakerjaan berbasis digital. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Ini termasuk meningkatkan kecepatan tanggapan sistem, menyederhanakan beberapa menu yang dianggap rumit, dan menyediakan fitur bantuan yang lebih menarik bagi pengguna baru. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sangat mudah digunakan, upaya terus diperlukan untuk mengembangkan dan menyempurnakan sistem untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SIDUTA berhasil memenuhi standar *usability* yang mencakup efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk evaluasi dan pertimbangan bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam mengembangkan layanan digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini akan menjadi referensi untuk penelitian lanjutan yang mengkaji *usability* aplikasi SIDUTA.

Keterbatasan Penelitian. Dalam penelitian ini, evaluasi *usability* aplikasi SIDUTA Kota Medan hanya dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Single Ease Question* (SEQ). Oleh karena itu, penelitian ini tidak melihat aspek lain yang dapat memengaruhi keberhasilan penggunaan aplikasi, seperti pengalaman pengguna, kualitas layanan digital, kepuasan pengguna, dan keberlanjutan penggunaan sistem. Selain itu, karena pengujian *usability* dilakukan pada jumlah informan yang terbatas, ada kemungkinan bahwa penelitian ini tidak menemukan masalah atau kebutuhan pengguna lainnya.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik tentang kualitas aplikasi SIDUTA, penelitian selanjutnya harus difokuskan pada evaluasi fitur baru dan integrasi layanan digital lainnya. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada pengukuran *usability* dengan elemen pengalaman pengguna, kualitas layanan digital, dan kepuasan pengguna, serta melibatkan lebih banyak responden.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abrory, Y., Alfin Kamil, W., & Zahrati, W. (2025). Usability Testing Website Pelayanan Publik SILETON Kabupaten Agam Dengan Metode SEQ dan SUS conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA). *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 5(1), 41–55. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v5i1.4867>
- Adhani Sufi, N., Iskandar, Y., & Yunia Rindarwati, A. (n.d.). *Pengukuran Ketergunaan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Sobat DM dengan Metode System Usability Scale (SUS) dan Single Ease Question (SEQ)*.
- Alfin Arroyan, M., Guntur Utomo, R., & Adi Achmad, K. (2024). *Usability Analysis of Sapa Warga Application Using Usability Testing Method and System Usability Scale (SUS)* (Vol. 5, Number 1).
- Imandeka, E., Christiani, I., Hidayanto, A. N., Azhar, S., Syahputri, I. W., & Isal, R. Y. K. (2026). Evaluating Digital Governance Performance Using the SPBE Framework: A Case Study of the National Library of Indonesia. In *ICSIM 2026 - Proceedings of 2026 the 9th International Conference on Software Engineering and Information Management* (Vol. 1, Number 1). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3796315.3796348>
- ISO. (2018). Ergonomics of Human-System Interaction-Part 11: Usability: Definitions and concepts. In *Iso 9241-11*. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d38dc274-d8d4-4fb9-8206->
- Karisma Sara, F. D., Soedijono, B. W., & Rudyanto Arief, M. (2019). Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Rembang Dengan Metode Usability Testing. *Jurnal Teknologi Informasi*, 3. <https://rembangkab.go.id/>.
- Kemboi, M. K., & Premanandam, P. (2025). *Reimagining Public Service Delivery in Kenya: Evaluating the Impact of E-Governance and Huduma Services Amidst the 2025 Public Sector Reforms*. <https://www.researchsquare.com/article/rs-6953581/v1>
- Khodijah, K., Febriyanti, R. M., & Rindarwati, A. Y. (2024). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Diabetes M-Blood Sugar Diary Menggunakan Metode Single Ease Question (SEQ) dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Penelitian Sains*, 26(2), 156. <https://doi.org/10.56064/jps.v26i2.979>
- Lupita Dyayu, A., & Yani, H. (2023). Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(1). <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms>
- Moggi, S., Zardini, A., & Rossignoli, C. (2025). When digitalisation enhances public (in)efficiency. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, (June), 1–17. <https://doi.org/10.1108/jpbafm-10-2024-0216>
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam*. 5(2), 229–249. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837>
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2024). *Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik*. 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221>
- Rua, O. L., Arias-oliva, M., & Shu, Z. (2026). *Smart cities and open innovation : what is known , how it is known and future agenda*.

- Siburian, S. M. P., Darmawan, E., & Pangaribuan, P. B. H. (2024). Efektivitas Disnaker Kota Medan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Sengketa Tenaga Kerja The Effectiveness of the Medan City Directorate in Resolving Labor Disputes. *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(2), 284–292. <https://doi.org/10.31289/juncto.v6i2.5183>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (2013th ed.). Penerbit Alfabeta.
- Wiradito, A., Akbar, W., Daulay, A., & Putri, R. A. (n.d.). *Evaluasi Pengembangan Sistem Informasi Pencari Kerja melalui Aplikasi Siduta di Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Medan dengan Metode SUS (System Usability Scale)*.
- Zahrati, W., La Ode Muh. Rabil Saputra, & Zahra Aqilah Dytihana. (2024). Analysis of Acceptance and Use of the MyKopay Application Using the UTAUT 2 and EUCS Models. *Knowbase : International Journal of Knowledge in Database*, 4(1), 01–12. <https://doi.org/10.30983/knowbase.v4i1.8366>

