

Analisis *Usability* Aplikasi Presisi POLRI Menggunakan *Usability Testing* dan *System Usability Scale*

Usability Analysis of the POLRI Presisi Application Using Usability Testing and the System Usability Scale

Andre Uldian Saragih¹, Jasmir², Fachruddin³

¹ Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa Jambi

^{2, 3} Computer Science Department, Universitas Dinamika Bangsa Jambi

¹andre.uldian@proton.me, ²jasmir@unama.ac.id, ³fachruddin@unama.ac.id

Received: September 18, 2026 | Revised: September 30, 2026 | Accepted: October 19, 2026 | Published: October 22, 2026



COSIE is licensed a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi PRESISI POLRI berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna. Evaluasi dilakukan melalui pendekatan survei kuantitatif menggunakan indikator *usability* dan *System Usability Scale* (SUS). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dari 384 responden pengguna aplikasi PRESISI POLRI. Analisis menggunakan SPSS versi 22 meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linier berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability* dan *errors* dengan *user satisfaction*. Sementara itu, SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel memiliki hubungan positif dan signifikan dengan *user satisfaction*, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,623. Hasil pengukuran SUS memperoleh skor rata-rata 44,09 yang termasuk dalam kategori Grade F, “Poor” dan “Not Acceptable”. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi masih rendah sehingga diperlukan perbaikan pada aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, navigasi, serta penanganan kesalahan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci : Usability Testing, System Usability Scale, PRESISI POLRI, User Satisfaction, SPSS

Abstract

This study aims to evaluate the usability of the PRESISI POLRI application based on users' perceptions and experiences. A quantitative survey approach was employed using usability indicators and the System Usability Scale (SUS). Data were collected through an online questionnaire involving 384 users of the PRESISI POLRI application. Data analysis was conducted using SPSS version 22, including validity, reliability, classical assumption tests, and multiple linear regression to examine the relationships between learnability, efficiency, memorability, errors, and user satisfaction. Meanwhile, SUS was used to assess overall perceived usability. The results indicate that all four usability variables have positive and statistically significant associations with user satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.623. The average SUS score was 44.09, classified as Grade F, Poor, and Not Acceptable. These findings indicate a low level of perceived usability, highlighting the need for improvements in ease of use, efficiency, navigation, and error handling to enhance the user experience.

Keywords: Usability Testing, System Usability Scale, PRESISI POLRI, User Satisfaction, SPSS

1. PENDAHULUAN

Aplikasi PRESISI POLRI merupakan salah satu inovasi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dalam memberikan pelayanan berbasis digital kepada masyarakat. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan Polri, seperti pelaporan kejadian, pembuatan surat izin, hingga pengaduan masyarakat. PRESISI POLRI diharapkan menjadi solusi yang efisien dalam mendukung transparansi dan kecepatan pelayanan Polri [1], [2]. Namun, seperti halnya aplikasi lainnya, keberhasilan PRESISI POLRI sangat bergantung pada tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal dan ulasan pengguna, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi PRESISI POLRI yaitu meliputi antarmuka aplikasi yang dianggap kurang intuitif, sehingga membingungkan pengguna baru, penyajian informasi yang belum terstruktur dengan baik mengakibatkan kesulitan memahami layanan yang tersedia, serta navigasi yang terkadang kurang responsive sehingga membingungkan. Selain itu, fitur pencarian informasi tertentu sering kali kurang efisien, serta minimnya panduan atau bantuan langsung di dalam aplikasi membuat pengguna merasa kesulitan saat menghadapi masalah. Hal-hal ini berpotensi mengurangi kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Dengan meningkatnya kebutuhan akan aplikasi yang efektif, evaluasi terhadap aspek *usability* menjadi sangat penting untuk menjamin pengalaman pengguna yang baik [3].

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dengan metode *System Usability Scale* (SUS), dapat diketahui bahwa dalam mengevaluasi aplikasi marketplace Maupesid menunjukkan skor SUS sebesar 72, yang termasuk dalam kategori 'good' dan cukup layak digunakan dan diterima oleh pengguna [4]. Selanjutnya, dalam pengukuran tingkat *usability* aplikasi e-Rapor menunjukkan skor SUS sebesar 69, menuju kategori 'Good'. aplikasi e-Rapor diterima dengan baik oleh penggunanya dan dianggap efektif dalam membantu manajemen data evaluasi proses Pendidikan [5]. Namun dalam penelitian [6] terkait analisis penggunaan aplikasi Lazada dan penelitian [7] terkait aplikasi absensi pegawai berbasis android, sama-sama memperoleh hasil skor SUS tertinggi yaitu 95. Skor ini menempatkan aplikasi dalam kategori 'Excellent' pada standar SUS, yang menandakan tingkat kepuasan pengguna yang sangat baik. Sedangkan pada penelitian [8] menganalisis aplikasi BRI Mobile memperoleh skor SUS terendah yaitu sebesar 51 yang berada dalam kategori 'poor', yang artinya aplikasi ini masih cukup memadai tetapi belum optimal. Untuk meningkatkan tingkat *usability* dan kepuasan pengguna, aplikasi ini perlu mengalami peningkatan dalam beberapa aspek penting, termasuk kemudahan penggunaan dan kecepatan respon.

Berdasarkan kajian literatur terhadap penelitian terdahulu, evaluasi "*usability*" telah dilakukan pada berbagai aplikasi, seperti marketplace Maupesid [4], e-Rapor [5], Lazada [6], aplikasi absensi pegawai [7], dan BRI Mobile [8]. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran tingkat "*usability*" pada masing-masing aplikasi, terutama melalui pengukuran "*System Usability Scale*" (SUS). Namun, penelitian yang dikaji belum secara khusus mengevaluasi aplikasi PRESISI POLRI dengan menganalisis hubungan antara variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability* dan *errors* dengan *user satisfaction*, sekaligus mengukur tingkat "*usability*" keseluruhan menggunakan SUS. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis hubungan antar variabel "*usability*" dan pengukuran SUS berdasarkan persepsi pengguna aplikasi PRESISI POLRI.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penyajian bukti empiris mengenai hubungan aspek *learnability*, *efficiency*, *memorability* dan *errors* dengan *user satisfaction* pada aplikasi PRESISI POLRI, yang dilengkapi dengan pengukuran tingkat "*usability*" secara keseluruhan menggunakan SUS. Hasil analisis menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 62,3% variasi kepuasan pengguna, sedangkan skor SUS sebesar 44,09 menunjukkan tingkat penerimaan aplikasi yang masih rendah. Kedua hasil tersebut memberikan gambaran mengenai hubungan antarvariabel "*usability*" sekaligus penilaian keseluruhan pengguna sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan aplikasi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini dibuat untuk mempermudah peneliti dalam menyusun alur atau kerangka kerja penelitian sehingga lebih sistematis dan mudah dipahami. Berikut tahapan penelitian yang telah dibuat secara berurutan seperti.

a. Identifikasi Masalah

Penelitian ini berfokus pada analisis *usability* aplikasi PRESISI POLRI untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pengalaman pengguna yaitu meliputi antarmuka aplikasi yang dianggap kurang intuitif, sehingga membingungkan pengguna baru, penyajian informasi yang belum terstruktur dengan baik mengakibatkan kesulitan memahami layanan yang tersedia, serta navigasi yang terkadang kurang responsif sehingga membingungkan. Selain itu, fitur pencarian informasi tertentu sering kali kurang efisien, serta minimnya panduan atau bantuan langsung di dalam aplikasi membuat pengguna merasa kesulitan saat menghadapi masalah.

b. Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan kajian terhadap teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *usability*, aplikasi PRESISI POLRI, metode *Usability Testing* (UT), dan *System Usability Scale* (SUS). Sehingga kajian literatur ini dapat digunakan sebagai landasan dalam mendukung pelaksanaan penelitian agar berjalan sesuai dengan metodologi yang telah direncanakan.

c. Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung pada aplikasi PRESISI POLRI untuk mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi pengguna dan melakukan penyebaran kuesioner melalui *google form* pada pengguna aplikasi tersebut di media sosial, grup pengguna aplikasi atau platform komunikasi lainnya yang sering digunakan, khususnya di wilayah Jambi.

Dalam menentukan jumlah responden, peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* [9] dikarenakan jumlah pengguna aplikasi tersebut tidak diketahui berapa pastinya sehingga dari rumus tersebut diperoleh hasil minimum sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Proporsi populasi yang diasumsikan sebesar 0,5

d = batas kesalahan (0,1) atau sampling error = 10%

Sehingga berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 100 orang.

Namun, dalam penelitian ini ada 384 pengguna yang melakukan pengisian kuesioner sehingga seluruh datanya digunakan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin yang terdiri atas dua kelompok pengukuran, yaitu *Usability Testing* (UT) dan *System Usability Scale* (SUS). Pengukuran UT mencakup 15 indikator yang dikelompokkan ke dalam lima variabel, yaitu *learnability* (X1), *efficiency* (X2), *memorability* (X3), *errors* (X4), dan *user satisfaction* (Y), dengan masing-masing variabel memiliki tiga indikator. Sementara itu, instrumen SUS terdiri atas 10 pernyataan standar (P1–P10) yang digunakan secara terpisah untuk menghitung skor *usability* keseluruhan. Dengan demikian, pengukuran UT digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel melalui regresi linier berganda, sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* berdasarkan persepsi pengguna.

Tabel 1. Pemetaan Indikator

Variabel	Indikator
Learnability (X1)	X1.1–X1.3
Efficiency (X2)	X2.1–X2.3
Memorability (X3)	X3.1–X3.3
Errors (X4)	X4.1–X4.3
User Satisfaction (Y)	Y1–Y3

Berdasarkan pemetaan tersebut, 15 indikator digunakan untuk mengukur lima variabel dalam analisis regresi linier berganda, sedangkan 10 item SUS digunakan secara terpisah untuk menghitung skor *usability* keseluruhan. Dengan demikian, instrumen pengukuran variabel regresi tidak menggunakan 10 item SUS sebagai indikatornya.

d. Pengolahan Data dan Perhitungan Model

Pada tahap ini, data hasil kuesioner ditabulasi dan dianalisis menggunakan SPSS. Analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, perhitungan model *Usability Testing* (UT) melalui regresi linier, serta perhitungan skor *System Usability Scale* (SUS). Model penelitian terdiri dari variabel *learnability* (X1), *efficiency* (X2), *memorability* (X3), dan *errors* (X4) sebagai variabel independen, serta *user satisfaction* (Y) sebagai variabel dependen.

e. Hasil dan Pembahasan

Tahap ini menyajikan hasil analisis data menggunakan metode *Usability Testing* (UT) dan *System Usability Scale* (SUS), serta pembahasan mengenai tingkat *usability* aplikasi PRESISI POLRI dan rekomendasi perbaikannya.

f. Penulisan Laporan Penelitian

Tahap akhir penelitian adalah penyusunan laporan yang memuat seluruh tahapan penelitian secara sistematis, meliputi latar belakang, metodologi, hasil analisis, dan pembahasan. Laporan juga mencakup kesimpulan dan saran sebagai penutup penelitian. Penulisan dilakukan sesuai kaidah akademik dengan mencantumkan referensi yang relevan. Hasil laporan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam pengembangan aplikasi PRESISI POLRI.

2.2 Aplikasi PRESISI POLRI

PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi, dan Berkeadilan) merupakan konsep transformasi kepolisian yang diusung oleh POLRI untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penegakan hukum, dan kepercayaan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi serta penguatan akuntabilitas [10]. Implementasi konsep tersebut diwujudkan melalui aplikasi PRESISI POLRI, yaitu platform layanan digital yang dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kepolisian secara daring, seperti pengaduan masyarakat, pelaporan kejadian, dan layanan administrasi kepolisian.



Gambar 2. Aplikasi PRESISI POLRI

2.3 Usability

Usability merupakan aspek penting dalam perangkat lunak yang menentukan tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan sistem [11]. Selain mempermudah penggunaan, *usability* juga berfokus pada kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas secara cepat dan mudah, sehingga menjadi salah satu faktor utama keberhasilan suatu produk [12].

2.4 Usability Testing (UT)

Usability Testing (UT) adalah metode evaluasi yang dilakukan dengan mengamati pengguna secara langsung saat menyelesaikan tugas tertentu pada suatu sistem untuk mengidentifikasi masalah penggunaan

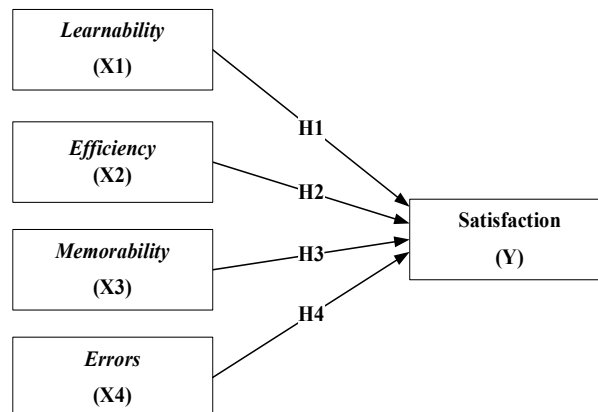
serta menilai tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna yang melibatkan pengguna nyata dalam interaksi dengan sistem sehingga dapat diketahui kendala yang muncul selama proses penggunaan dan menjadi dasar perbaikan kualitas sistem [13].

2.5 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah metode pengukuran *usability* yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem melalui 10 item pertanyaan dengan skala Likert. Metode ini digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam menggunakan suatu produk atau sistem [14]. SUS bersifat sederhana, cepat, dan dapat diterapkan pada berbagai jenis sistem seperti perangkat lunak, perangkat keras, maupun aplikasi mobile. Keunggulan utama SUS terletak pada kemudahan pengisian kuesioner serta kemampuannya menghasilkan gambaran umum *usability* secara efektif dalam waktu singkat [15].

2.6 Model Penelitian

Model penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability* dan *errors* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi PRESISI POLRI. Keempat variabel independen tersebut diduga memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Model penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap *user satisfaction*. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 4.1.



Gambar 3. Model Penelitian

Variabel *learnability* (X1), *efficiency* (X2), *memorability* (X3), dan *errors* (X4) bertindak sebagai variabel independen, sedangkan *user satisfaction* (Y) merupakan variabel dependen. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang disusun dalam kuesioner penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 384 pengguna aplikasi PRESISI POLRI. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 266 orang (69,3%), sedangkan laki-laki sebanyak 118 orang (30,7%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 20–30 tahun sebanyak 222 orang (57,8%). Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak berasal dari kelompok karyawan sebanyak 143 orang (37,2%), diikuti oleh pegawai dan mahasiswa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan aktif menggunakan layanan digital, sehingga dinilai relevan untuk memberikan penilaian terhadap *usability* aplikasi PRESISI POLRI.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian (n = 384)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	118	30,7

	Perempuan	266	69,3
Usia	< 20 tahun	86	22,4
	20–30 tahun	222	57,8
	> 30 tahun	76	19,8
Pekerjaan	Guru	32	8,3
	Pegawai	74	19,3
	Karyawan	143	37,2
	Mahasiswa	58	15,1
	Pelajar	27	7,0
	Ibu Rumah Tangga	13	3,4
	Wiraswasta	32	8,3
	Lainnya	5	1,3

3.2 Hasil Pengujian Metode *Usability Testing* (UT)

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing* (UT) untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi PRESISI POLRI berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna. Evaluasi dilakukan melalui lima aspek utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *user satisfaction*. Kelima aspek tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan, efisiensi, kemudahan mengingat penggunaan aplikasi, tingkat kesalahan yang dialami pengguna, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi [16].

Variabel penelitian diukur menggunakan beberapa indikator yang disusun dalam bentuk kuesioner. Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Data yang diperoleh dari 384 responden selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.

3.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan *Pearson Correlation* (korelasi antara skor item dengan skor total) untuk menguji ketepatan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah responden 384 ($df = 382$), yaitu sebesar $\pm 0,098$ yang dapat dibulatkan menjadi 0,100. Seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70 sehingga dapat dikatakan reliabel dan memiliki konsistensi yang baik.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Rentang Pearson Correlation	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Learnability</i> (X1)	0,929 – 0,930	0,921	Valid & Reliabel
<i>Efficiency</i> (X2)	0,921 – 0,929	0,915	Valid & Reliabel
<i>Memorability</i> (X3)	0,910 – 0,928	0,909	Valid & Reliabel
<i>Errors</i> (X4)	0,911 – 0,916	0,899	Valid & Reliabel
<i>Satisfaction</i> (Y)	0,855 – 0,878	0,832	Valid & Reliabel

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga instrumen layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

3.2.2 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov (uji untuk melihat apakah data terdistribusi normal) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,119 ($> 0,05$), sehingga data berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji *Multikolinearitas* dan *Heteroskedastisitas*

Variabel	Tolerance	VIF	Sig. Glejser	Keterangan
<i>Learnability</i>	0,997	1,003	0,705	Tidak terjadi gangguan
<i>Efficiency</i>	0,987	1,013	0,078	Tidak terjadi gangguan
<i>Memorability</i>	0,982	1,018	0,142	Tidak terjadi gangguan
<i>Errors</i>	0,997	1,003	0,672	Tidak terjadi gangguan

Berdasarkan hasil tersebut, nilai *tolerance* ($> 0,1$) dan *VIF* (< 10) menunjukkan tidak terjadi *multikolinearitas* (hubungan tinggi antar variabel independen). Selain itu, uji Glejser menunjukkan tidak terjadi *heteroskedastisitas* (ketidaksamaan variasi *error*). Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi klasik.

3.2.3 Hasil Analisis Regresi

a. Uji Parsial (Uji t)

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* ($p < 0,001$). Berdasarkan Tabel 5, diperoleh persamaan regresi $Y = -0,034 + 0,291X_1 + 0,286X_2 + 0,217X_3 + 0,205X_4$. Variabel *learnability* memiliki koefisien terstandarisasi terbesar ($\beta = 0,435$), diikuti *efficiency* ($\beta = 0,431$), *memorability* ($\beta = 0,320$), dan *errors* ($\beta = 0,296$). Seluruh koefisien variabel independen memiliki interval kepercayaan 95% yang tidak mencakup nol, sehingga menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap *user satisfaction*.

Tabel 5. Uji Parsial (Uji T)

Variabel	B	Std. Error	Beta (β)	t hitung	Sig.	CI 95%
Konstanta	-0,034	0,372	—	-0,092	0,927	[-0,766; 0,698]
Learnability (X1)	0,291	0,021	0,435	13,764	<0,001	[0,250; 0,333]
Efficiency (X2)	0,286	0,021	0,431	13,571	<0,001	[0,245; 0,327]
Memorability (X3)	0,217	0,022	0,320	10,038	<0,001	[0,174; 0,259]
Errors (X4)	0,205	0,022	0,296	9,380	<0,001	[0,162; 0,247]

Keterangan: B merupakan koefisien regresi tidak terstandarisasi, Beta (β) merupakan koefisien regresi terstandarisasi, Std. Error merupakan kesalahan standar estimasi koefisien, dan CI 95% merupakan interval kepercayaan 95%.

b. Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji F menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, sehingga model penelitian dinyatakan layak digunakan.

Tabel 6. Uji F

F hitung	Sig.
156,487	0,000

c. Koefisien Determinasi

Nilai R Square sebesar 0,623 menunjukkan bahwa 62,3% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *usability*, sedangkan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 7. Uji determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,789	0,623	0,619

d. Interpretasi Hasil (Uji Hipotesis)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability*, dan *errors* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi PRESISI POLRI. Pengujian menggunakan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1 = 384 - 4 - 1 = 379$, sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,966 untuk uji dua sisi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan signifikansi $p < 0,001$, sehingga seluruh hipotesis penelitian didukung secara statistik.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Variabel Bebas	t hitung	Sig.	Keterangan
<i>Learnability</i> (X1)	13,764 > 1,966	$p < 0,001$	signifikan terhadap Y
<i>Efficiency</i> (X2)	13,571 > 1,966	$p < 0,001$	signifikan terhadap Y
<i>Memorability</i> (X3)	10,038 > 1,966	$p < 0,001$	signifikan terhadap Y

<i>Errors (X4)</i>	9,380 > 1,966	$p < 0,001$	signifikan terhadap Y
--------------------	---------------	-------------	-----------------------

Variabel *learnability* berkontribusi dalam meningkatkan kemudahan pengguna memahami dan mempelajari sistem saat pertama kali digunakan. Variabel *efficiency* berperan dalam meningkatkan kecepatan dan efektivitas pengguna dalam menyelesaikan tugas. Variabel *memorability* membantu pengguna mengingat kembali cara penggunaan sistem setelah periode tertentu tidak menggunakannya. Sementara itu, Variabel *errors (X4)* dalam penelitian ini berkaitan dengan aspek kesalahan penggunaan aplikasi, termasuk kemampuan sistem dalam mencegah kesalahan serta kemudahan pengguna dalam melakukan pemulihan ketika terjadi kesalahan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *errors* memiliki nilai *t* hitung sebesar 9,380 dengan signifikansi $p < 0,001$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan dengan *user satisfaction*. Interpretasi arah hubungan tersebut perlu mempertimbangkan pengkodean indikator, yaitu apakah skor yang lebih tinggi menunjukkan peningkatan kemampuan pencegahan dan pemulihan kesalahan atau justru menunjukkan semakin banyak kesalahan yang dialami pengguna. Secara keseluruhan, variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability*, dan *errors* mampu menjelaskan variasi *user satisfaction* sebesar 62,3% berdasarkan nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,623$), sedangkan 37,7% sisanya tidak dijelaskan oleh model penelitian.

3.3 Hasil Pengujian Skor *System Usability Scale* (SUS)

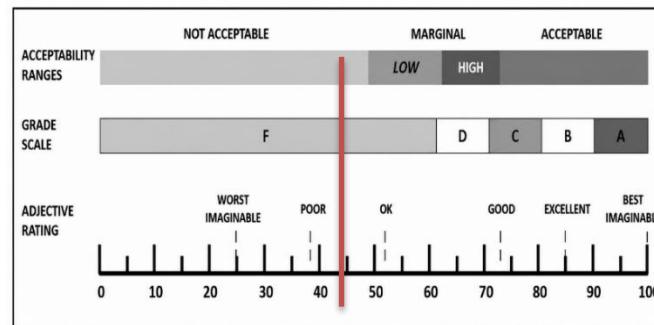
Pengujian *System Usability Scale* (SUS) dilakukan dengan menghitung skor setiap jawaban responden berdasarkan ketentuan standar SUS [17]. Untuk item bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9), skor diperoleh dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan 1 ($\text{skor} = \text{jawaban} - 1$). Sedangkan untuk item bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10), skor diperoleh dengan mengurangi angka 5 dengan nilai jawaban responden ($\text{skor} = 5 - \text{jawaban}$). Selanjutnya, seluruh skor dari 10 item dijumlahkan dan hasilnya dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh skor SUS setiap responden [18]. Perhitungan dilakukan terhadap 384 responden untuk memperoleh nilai rata-rata *usability* aplikasi PRESISI POLRI. Berikut hasil perhitungan skor yang telah dilakukan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Hasil Perhitungan Kuesioner dengan SUS

DATA SUS												
SU S	P1- 1	5- P2	P3- 1	5- P4	P5- 1	5- P6	P7- 1	5- P8	P9- 1	5- P10	SKO R	TOTAL
R	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUS	
1	0	4	0	3	4	4	2	2	3	3	25	62,5
2	0	2	0	4	2	4	2	4	1	2	21	52,5
3	2	4	1	1	0	1	2	3	3	1	18	45
4	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	16	40
5	0	2	2	1	2	2	2	4	3	3	21	52,5
6	2	1	2	3	2	2	0	2	2	2	18	45
7	0	4	1	4	2	3	2	1	4	2	23	57,5
8	0	0	2	3	2	3	4	2	3	4	23	57,5
9	0	3	0	2	0	2	1	3	0	2	13	32,5
10	0	2	0	2	0	1	0	0	1	2	8	20
11	0	2	0	2	3	1	2	1	2	2	15	37,5
12	0	4	0	4	2	2	1	2	4	1	20	50
13	0	3	3	2	2	1	2	4	1	2	20	50
14	0	1	0	0	2	3	3	4	2	1	16	40
15	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	21	52,5
16	0	2	3	4	1	3	4	1	1	2	21	52,5
17	0	3	2	2	4	1	2	1	2	1	18	45
18	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	19	47,5
19	0	1	2	2	3	3	0	1	2	2	16	40
20	1	2	3	2	3	1	1	0	0	2	15	37,5
1 Sampai Dengan 384												
370	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	19	47,5
371	0	1	0	3	2	2	3	0	2	1	14	35
372	0	1	0	2	2	3	3	2	2	2	17	42,5
373	0	1	3	2	2	2	3	1	1	2	17	42,5
374	3	1	3	0	1	1	2	1	1	3	16	40

375	1	2	2	2	3	1	2	4	1	1	19	47,5
376	2	3	4	4	2	1	3	1	1	0	21	52,5
377	0	3	0	1	3	3	3	3	1	4	21	52,5
378	0	3	3	2	1	2	1	0	1	1	14	35
379	2	0	1	3	1	1	3	3	1	3	18	45
380	0	2	3	3	1	0	2	1	3	1	16	40
381	0	0	3	1	1	1	2	1	3	1	13	32,5
382	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	23	57,5
383	0	4	2	3	3	2	0	4	3	2	23	57,5
384	0	2	2	0	2	3	0	3	2	1	15	37,5
TOTAL SKOR SUS											16932,5	
RATA-RATA SKOR SUS											44,095052	1

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa total skor *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh adalah sebesar 16932.5 dan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 384 sehingga rata-rata skor *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh sebesar 44.09. Selanjutnya, Setelah memperoleh skor akhir *System Usability Scale* (SUS), dilakukan interpretasi menggunakan kategori *Acceptability Range*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating* sesuai standar seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4. Hasil Interpretasi Skor *System Usability Scale* (SUS)

Berdasarkan interpretasi SUS, skor tersebut berada pada kategori *Grade F* dengan *adjective rating* “Poor” serta termasuk dalam kategori “Not Acceptable”. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi masih rendah dan belum mampu memenuhi harapan pengguna secara optimal. Pengguna masih mengalami berbagai kendala dalam mengakses fitur, memahami alur penggunaan, maupun berinteraksi dengan sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian [19] yang memperoleh skor SUS sebesar 49,63 pada aplikasi layanan publik SIPRAJA yang juga berada pada kategori “Poor”. Meskipun demikian, skor aplikasi PRESISI POLRI lebih rendah sehingga menunjukkan bahwa permasalahan *usability* yang dialami pengguna relatif lebih besar.

Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek antarmuka pengguna, struktur navigasi, efisiensi fitur, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih jelas untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan tingkat penerimaan aplikasi di masa mendatang. Temuan ini juga menunjukkan pentingnya evaluasi *usability* secara berkala sebagai bagian dari proses pengembangan aplikasi layanan publik berbasis digital, seperti halnya dengan penelitian [20].

3.4 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengukuran *System Usability Scale* (SUS), aplikasi PRESISI POLRI memperoleh skor 44,09 yang termasuk kategori *Poor* dan *Not Acceptable*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi masih rendah dan belum memenuhi ekspektasi pengguna. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada aspek *usability* yang terbukti berpengaruh signifikan, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability* dan *errors*, sebagai berikut:

1. *Learnability*

Perlu peningkatan kemudahan pengguna dalam memahami sistem melalui penyederhanaan alur fitur, penyediaan panduan penggunaan, serta penerapan onboarding agar pengguna lebih cepat beradaptasi.

2. *Efficiency*

Perlu optimalisasi kecepatan akses dan penyederhanaan proses layanan dengan mengurangi langkah yang tidak diperlukan serta meningkatkan responsivitas aplikasi.

3. *Memorability*

Diperlukan desain antarmuka yang konsisten, penggunaan ikon yang familiar, serta struktur navigasi yang sederhana agar pengguna mudah mengingat kembali cara penggunaan aplikasi.

4. *Errors*

Perlu pengurangan error sistem melalui perbaikan bug, peningkatan stabilitas aplikasi, serta penyediaan pesan kesalahan yang informatif dan solusi yang jelas bagi pengguna.

Secara keseluruhan, perbaikan pada keempat aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan nilai *usability* dan meningkatkan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi PRESISI POLRI pada pengembangan selanjutnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa metode *Usability Testing* (UT) dan *System Usability Scale* (SUS) berhasil digunakan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi PRESISI POLRI. Hasil analisis *Usability Testing* menunjukkan bahwa variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability* dan *errors* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Keempat variabel tersebut secara simultan mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 62,3%, sedangkan 37,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Sementara itu, hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan skor rata-rata sebesar 44,09 yang berada pada kategori *Grade F* dengan *adjective rating* “*Poor*” dan termasuk dalam kategori “*Not Acceptable*”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi PRESISI POLRI masih rendah dan belum memenuhi harapan pengguna secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek antarmuka, navigasi, efisiensi sistem, dan kemudahan penggunaan untuk meningkatkan pengalaman pengguna serta tingkat penerimaan aplikasi di masa mendatang.

KONTRIBUSI PENULIS

Andre Uldian Saragih: Konseptualisasi, Metodologi, Perangkat Lunak, Investigasi, Penulisan – Draf Awal. Jasmir: Perangkat Lunak, Validasi, Analisis Formal, Investigasi, Penulisan – Draf Awal. Fachruddin: Konseptualisasi, Validasi, Peninjauan & Penyuntingan, Supervisi..

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

PERNYATAAN KETERSEDIAAN DATA

Data skenario simulasi disajikan dan data pendukung lainnya tersedia dari penulis korespondensi atas permintaan yang wajar.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian, penulisan, maupun publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hapsah and D. Y. Prasetyo, “Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Oleh Pihak Kepolisian Berbasis Web Pada Polsek Sungai Batang ,” *Jurnal Pustaka Data* , vol. 6, no. 3, 2026.
- [2] R. Bin Hart Johanda and K. Khairul, “Inovasi Polri melalui Aplikasi Polri Super App Presisi pada Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online di Polres Pasaman,” *Jurnal Mimbar Administrasi*, vol. 21, no. 2, 2024.
- [3] R. Rahmayanti and D. Hamdani, “Pemanfaatan Digitalisasi Sistem Pelayanan Publik Bagi Peningkatan Efektivitas Organisasi,” *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, vol. 4, no. 6, 2023.
- [4] B. Syahputra and W. Fitriani, “Analisis Usability Testing Pada Marketplace (studi kasus : MAUPESAN.ID),” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 7, no. 22, 2022.

- [5] M. S. Tuloli, R. Patalangi, and R. Takdir, "Pengukuran Tingkat Usability Sistem Aplikasi e-Rapor Menggunakan Metode Usability Testing dan SUS," *Jambura Journal of Informatics (JJi)*, vol. 4, no. 1, 2022.
- [6] Gusmaliza. D and Aminah. S, "Analisis Tingkat Kegunaan Aplikasi Lazada Dengan System Usability Scale (Sus)," *Jurnal Ilmu Betrik*, vol. 15, no. 2, 2024.
- [7] A. Munawar, U. Hayati, and R. Dana, "Analisis Penggunaan Aplikasi Kehadiran Pegawai Berbasis Android Menggunakan Metode System Usability Scale," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 1, 2023.
- [8] F. B. Ganendra, "Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi BRI Mobile Menggunakan System Usability Scale," in *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, Published by Universitas PGRI Madiun, 2024.
- [9] S. A. Wulandari and M. L. Hamzah, "Analisis Tingkat Usability Situs Website Rilisberita Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, vol. 7, no. 1, 2024.
- [10] R. S. Galla, M. Basri, and E. Qomariyah, "Implementasi Kebijakan Presisi Dalam Rangka Pengembangan Personel Polri Di Kepolisian Daerah Sulawesi Tenggara ," *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, vol. 15, no. 1, 2024.
- [11] P. Dellia, M. A. Hasan, D. S. Buana, D. Sari, and C. Savitri, "Analisis Kepuasan Pengguna Siakad Menggunakan Metode SUS (Studi Kasus: Universitas Trunojoyo Madura)," *Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, vol. 4, no. 2, 2025.
- [12] H. N. Meirieta, A. P. Nugroho, L. Sutiarto, and M. A. F. Falah, "Application of User Interface and User Experience for Smart Greenhouse Mobile Application Design," in *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, IOP Publishing Ltd, 2024.
- [13] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, vol. 8, no. 2, 2023.
- [14] D. V. S. R. R. W. Giri, "Analisis Digital Divide Terhadap Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Metode Sus," *J. Mirai Manag*, vol. 8, no. 1, 2023.
- [15] D. Setiawan, "Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Peningkatan User Experience," in *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, Universitas PGRI Madiun, 2024.
- [16] M. P. Anjani, I. Kurniawati, F. Amsury, and Heriyanto, "Analisis dan Evaluasi Usability Website Bank Woori Saudara Indonesia Menggunakan Metode Usability Testing ," *Jurnal Infortech* , vol. 7, no. 1, 2025.
- [17] S. U. Ningsih, "Pengujian Usability Parahita Information System (Paris) Menggunakan System Usability Scale (SUS) ," *Jurnal Binawan Student Journal (BSJ)* , vol. 8, no. 1, 2026.
- [18] M. F. Fadilah, N. Rahaningsih, and R. D. Dana, "Evaluasi Usabilitas Sistem Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Pada Aplikasi Akhlaqu Dengan Penerapan Teknik Indexing Mongodb," *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)* , vol. 7, no. 1, 2024.
- [19] A. F. P. Irawan, "Analisis Usability Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sid'Oarjo (SIPRAJA) Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Dan System Usability Scale," *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi (JMTI)* , vol. 15, no. 2, 2024.
- [20] R. Ramadhan, "Analisis Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Di Pemerintah Kabupaten Nagan Raya," *Inovasi Pembangunan – Jurnal Kelitbangan*, vol. 13, no. 3, 2025.