



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPA  
(SOFTWARE PENGELOLAN AKREDITASI) PADA DINAS TENAGA  
KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI SUMATRA SELATAN  
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***

**KARYA AKHIR**

**LIPIN BENGINI SINTIRA**

**211410012**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPA (SOFTWARE  
PENGELOLAN AKREDITASI) PADA DINAS TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI PROVINSI SUMATRA SELATAN MENGGUNAKAN  
METODE *USABILITY TESTING***

**Lipin Bengini Sintira  
211410012**

**KARYA AKHIR**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
sarjana komputer pada program sudi sistem informasi**

**Palembang 19 Agustus 2025  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma**

**Dosen Pembimbing**



**Tri Oktarina, S.Kom., M.Kom.**

**Dekan,**

  
Universitas  
Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Spa (*Software* Pengelolaan Akreditasi) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *Usability Testing*", telah dipertahankan di depan komisi pengujian pada hari Selasa tanggal 26 Agustus 2025.

### Komisi pengujian

1. Ketua : Tri Oktarina, S.Kom., M.kom

(.....)

2. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom

(.....)

3. Anggota : Taqrim Ibadi, S.Kom., M.Kom

(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M,CS

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lipin Bengini Sintira  
NIM : 211410012

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya yang bersedia tugas skripsi, dicek keasliannya menggunakan *plagiarium checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara *daring*;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 Agustus  
2025 Yang membuat  
pernyataan,



Lipin Bengini Sintira

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAAN**

### **MOTTO**

"Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena 'Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya'." (QS. Al-Baqarah: 286)

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti cinta dan rasa hormat yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta. Berkat ketulusan hati, doa yang tak pernah putus, dan semangat yang tiada henti, saya mampu melewati setiap tantangan hingga titik ini. Juga kepada sahabat-sahabat terbaik, yang selalu hadir memberi dukungan, tawa, dan semangat terima kasih telah menjadi bagian dari perjuangan ini.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the level of user satisfaction with the SPA (Accreditation Management Software) application used by the South Sumatra Provincial Manpower and Transmigration Office. The evaluation was conducted using the Usability Testing method with five main indicators: learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. Data collection was conducted through a questionnaire with 35 respondents who were active users of the application. Data were analyzed using a quantitative approach through validity and reliability tests, as well as F- and T-tests using SPSS software. The results showed that the SPA application had a fairly good level of user satisfaction with an average score of 74%. Learnability was categorized as neutral (87%), while other indicators, such as efficiency (86%), memorability (50%), errors (46%), and satisfaction (83%), were categorized as "agree."*

**Keywords:** *User satisfaction, Usability Testing, SPA Application, Manpower Office, Information System*

## ***ABSTRAK***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SPA (*Software* Pengelolaan Akreditasi) yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *Usability Testing* dengan lima indikator utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 35 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi tersebut. Data dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif melalui uji validitas, reliabilitas, serta uji F dan uji T dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SPA memiliki tingkat kepuasan pengguna yang cukup baik dengan skor rata-rata sebesar 74%. Aspek *learnability* berada pada kategori netral (87%), sementara indikator lainnya seperti *efficiency* (86%), *memorability* (50%), *error* (46%), dan *satisfaction* (83%) berada pada kategori “setuju”.

**Kata Kunci:** Kepuasan pengguna, *Usability Testing*, Aplikasi SPA, Dinas Tenaga Kerja, Sistem Informasi

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini. Penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.kom) dari Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Samsul Bahri dan Ibu Lena yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, serta dukungan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun Tugas Akhir/Skripsi ini dengan baik sesuai dengan apa yang kedua orang tua penulis harapkan.
3. Teman - teman terimakasih dika, ari, santo, agung, ropi, iksan, randa, narada, hapis, abdan, dafa, vio, sinta, febrina, gefira, maya, jodi,edwar, yang selalu memberikan dukungan semangat selama menjalankan proses perkuliahan hingga selesai.
4. Terimakasih kepada Dinda Novita atas semangat dan motivasi yang tak pernah putus diberikan. Terima kasih telah setia meluangkan waktu, menemani saya dalam setiap proses bimbingan, hingga akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
6. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
7. Bapak Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
8. Tri Okatarina, S.Kom., M.kom sebagai dosen pembimbing, yang penuh kesabaran, ketulusan dan kebaikan hati telah membimbing penulis sejak awal hingga akhir

penyusunan karya akhir ini. Berkat arahan, motivasi, serta perhatian yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan baik.

9. Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom. sebagai dosen penguji 1 yang telah memberikan saran, keritik dan masukan yang membangun kesempurnaan karya akhir ini.

10. Merrieayu P. H, M.Kom. sebagai dosen penguji 2, yang telah memberikan arahan dan masukan berharga.

11. Taqrim Ibadi, S,Kom., M.Kom sebagai dosen penganti penguji 2, yang telah memberikan arahan dan masukan berharga.

12. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama penulis menjalankan proses perkuliahan.

13. Seluruh teman-teman kelas Sistem Informasi B, yang selama 4 tahun selalu kebersama selama proses perkuliahan hingga sampai saat ini.

14. Last but not least, saya ucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan menjalani kehidupan yang penuh rintangan serta kejutan yang tak bisa ditebak dan diprediksi, susah dan senang selalu mewarnai setiap Langkah dan proses yang saya dilalui, saya yakin dibalik semua proses dan usaha pasti akan ada hasil indah .

Palembang,19 Agustus 2025

Penulis,

LIPIN BENGINI SINTIRA

## DAFTAR ISI

<b><u>HALAMAN PENGESAHAN</u></b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>1</b>
1.2 Rumus Masalah .....	<b>3</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>3</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>4</b>
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Analisis .....	<b>5</b>
2.1.1 Tingkat Kepuasan Pengguna .....	<b>5</b>
2.1.2 Faktor Faktor Kepuasan Pengguna.....	<b>6</b>
2.2 SPA .....	<b>6</b>
2.2.1 Pengertian Aplikasi SPA.....	<b>6</b>
2.2.3 Fungsi Aplikasi SPA.....	<b>7</b>
2.3 Usability Testing .....	<b>8</b>
2.4 Tujuan Usability Testing .....	<b>8</b>
2.5 SPSS.....	<b>9</b>
2.6 Konsep Usability Testing.....	<b>9</b>
2.7 Fungsi Usability Testing .....	<b>9</b>
2.8 Tahap Tahap Usability Testing .....	<b>10</b>
2.9 Uji Validitas .....	<b>11</b>
2.10 Uji Reliabilitas .....	<b>11</b>
2.11 Uji Hipotesis.....	<b>12</b>

2.12 Uji T.....	12
2.13 Uji F.....	12
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	14
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	15
3.3 Alat Dan Bahan .....	15
3.3.1 Alat.....	15
3.3.2 Bahan.....	15
3.4 Methodw Usability Testing .....	16
3.5 Indikator Variabel Usability Testing.....	16
3.6 Tahap Analisis.....	20
3.7 Proses Penelitian.....	21
3.7.1 Tahap Pra Penelitian.....	21
3.7.2 Sampel Penelitian .....	21
3.8 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.9 Populasi dan Sampel .....	22
3.9.1 Populasi Penelitian.....	22
3.9.2 Sampel Penelitian .....	23
3.10 Indikativ Penelitian .....	24
3.11 Pengukuran Hasil Skala Lingkar .....	25
3.12 Carah Mengitung Akhir .....	25
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Hasil .....	26
4.2 Deskripsi Data .....	26
4.3 Karakteristik Pengguna .....	26
4.3.1 Diagram Berdasarkan Jenis KelamanI .....	26
4.3.2 Grafik Berdasarkan Usia.....	27
4.4 Hasil Pengumpulan Data .....	28
<u>4.5 Uji Validitas .....</u>	<u>29</u>
4.6 Uji Realiblitas .....	30

4.6.1 Hasil Uji Realibilitas.....	31
4.6.2 Hasil Uji Relibilitas.....	32
4.6.3 Hasil Uji Realibilitas .....	32
4.6.4 Hasil Uji Realibilitas.....	36
4.6.5 Hasil Uji Realibilitas .....	32
4.7 Uji Hipotensi.....	33
4.8 Uji F .....	33
4.9 Uji T .....	34
4.10 Analisis Pengukuran Usability Testing .....	34
4.10.1 Pengukuran Tingkat Responden.....	34
4.11 Aspek Pengukuran Usability Testing .....	37
4.11.1 Aspek.....	38
4.11.2 Aspek.....	38
4.11.3 Aspek.....	38
4.11.4 Aspek.....	39
4.11.5 Aspek.....	39
4.12 Pembahasan.....	41
<b>BAB V : KESIMPULAN.....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>
<b>JURNAL .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahap Penelitian .....	20
Gambar 4.1 Jenis Kelamin .....	27
Gambar 4.2 Usia .....	27
Gambar 4.3 Hasil Ujian Validitas .....	30
Gambar 4.4 Hasil Pengelolaan Data SPA Versi 25 .....	31
Gambar 4.5 Hasil Pengelolaan Data SPA Versi 25 .....	32
Gambar 4.6 Hasil Pengelolaan Data SPA Versi 25 .....	32
Gambar 4.7 Hasil Pengelolaan Data SPA Versi 25 .....	32
Gambar 4.8 Hasil Pengelolaan Data SPA Versi 25 .....	32
Gambar 4.4 Hasil Ujian Uji F .....	33
Gambar 4.4 Hasil Ujian T .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 daftar 5 indikatif pertanyaan.....	16
Tabel 3.2 daftar pertanyaan .....	17
Tabel 3.3 Jurnal Terdahulu .....	18
Tabel 3.4 Sekala Lingkkar .....	24
Tabel 3.5 Bobot Nilai Prameter .....	24
Tabel 3.6 Rumus Mengetahui Hasil .....	25
Tabel 4.1 Hasil Ujian Validitas .....	28
Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas.....	31
Tabel 4.3 Hasil Tcr Dari Keseluruhan Variabel .....	35