

A Quantitative Evaluation of Customer Relationship Management in a Public Complaint Service Website Using System Usability Scale (SUS)

M. Nugrahadhi Rakhman¹, Yeni Purnamasari¹, Rio Gismara¹, Nurhayati¹,
M. Said Hasibuan^{1*}

¹Department of Master of Technology Management, Institut Informatika dan Bisnis
Darmajaya, Bandar Lampung

msaid@darmajaya.ac.id

Keywords:

CRM;
Public Complaint Service Website;
User Experience;
SUS

ABSTRACT

The implementation of digital transformation in public services encourages the government to provide more efficient and accessible services for the public. This study aims to evaluate user experience on the Public Complaint Service Website of the South Lampung Public Service Mall using the System Usability Scale (SUS) and analyze it within the framework of Customer Relationship Management (CRM). A quantitative descriptive approach was used, with data collected through SUS questionnaires completed by 12 respondents. The results indicate that the average SUS score is 72.5, which suggests good system usability, although there is variation in individual scores. Several issues were identified, including the complaint form filling process, the need for follow-up notifications, and the utilization of complaint data for performance analysis. The study concludes that although the system is effective, improvements in areas such as ease of use and transparency of follow-up actions are needed to enhance user satisfaction and strengthen the relationship between the government and the public. The implications of this study highlight the importance of improving CRM management to create more responsive complaint services. Limitations of this study include the limited number of respondents and the use of SUS, which only provides a general overview of usability.

Kata Kunci

CRM;
Layanan Pengaduan Masyarakat;
Pengalaman Pengguna;
SUS

ABSTRAK

Implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan menggunakan System Usability Scale (SUS) dan menganalisisnya dalam konteks Customer Relationship Management (CRM). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner SUS yang diisi oleh 12 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 72,5, yang menandakan tingkat kegunaan sistem yang baik, meskipun terdapat variasi pada skor individu. Beberapa masalah yang ditemukan berkaitan dengan pengisian formulir pengaduan, penambahan notifikasi tindak lanjut, serta pemanfaatan data pengaduan untuk analisis kinerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun sistem ini efektif, perbaikan di beberapa area seperti kemudahan penggunaan dan transparansi tindak lanjut sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Implikasi penelitian ini adalah pentingnya peningkatan dalam pengelolaan CRM untuk menciptakan layanan pengaduan yang lebih responsif. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah responden yang terbatas dan penggunaan SUS yang hanya memberikan gambaran umum tentang kegunaan.

Corresponding Author :

M. Said Hasibuan,
Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Darmajaya,
Jl. ZA. Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Kec.
Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141
Email: msaid@darmajaya.ac.id

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat (United Nations, 2022; OECD, 2020). Salah satu bentuk implementasi transformasi tersebut adalah pengembangan website layanan pengaduan masyarakat, yang berfungsi sebagai media interaksi antara pemerintah dan warga dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun permasalahan layanan publik. Dalam konteks Mall Pelayanan Publik (MPP), website pengaduan menjadi bagian dari ekosistem pelayanan terpadu yang melibatkan berbagai instansi pelayanan dalam satu platform (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2020).

Seiring dengan meningkatnya pemanfaatan layanan pengaduan berbasis website, perhatian terhadap kualitas interaksi dan pengalaman pengguna semakin penting. Website pengaduan tidak hanya dituntut untuk mencatat laporan masyarakat secara administratif, tetapi juga harus memberikan pengalaman penggunaan yang mudah, jelas, dan nyaman. Kualitas pengalaman pengguna menjadi faktor signifikan yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan serta keberlanjutan penggunaan layanan digital (Wirtz et al., 2018). Oleh karena itu, pengukuran dan evaluasi pengalaman pengguna melalui metode kuantitatif yang terstandar menjadi hal yang sangat relevan untuk menilai keberhasilan pengelolaan layanan publik berbasis digital.

Dalam perspektif Customer Relationship Management (CRM), layanan pengaduan masyarakat berfungsi sebagai pengelolaan hubungan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan. CRM menekankan pentingnya pengelolaan interaksi dan pengalaman pengguna secara berkelanjutan untuk membangun hubungan layanan yang efektif (Buttle & Maklan, 2019). Di sektor publik, pendekatan CRM digunakan untuk memahami kebutuhan dan persepsi masyarakat pada setiap titik interaksi layanan, sehingga pengalaman pengguna dapat menjadi indikator keberhasilan pengelolaan hubungan layanan (Alshibly, 2014). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan CRM dan evaluasi sistem pada layanan digital dan e-government memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Rowley, 2011; Yildiz, 2007). Namun, sebagian besar studi lebih berfokus pada aspek fungsional sistem atau kepuasan pengguna secara umum, dan belum secara spesifik mengaitkan pengalaman pengguna dengan pengukuran kuantitatif yang terstandar pada layanan pengaduan masyarakat.

Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan telah dikembangkan sebagai sarana digital untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Meskipun secara fungsional telah menyediakan fitur utama pengaduan, evaluasi layanan tidak hanya dapat didasarkan pada keberadaan fitur tersebut, tetapi juga pada persepsi pengguna terhadap kemudahan, kejelasan, dan kenyamanan penggunaan sistem (Dwiyanto, 2018). Oleh karena itu, penting untuk mengukur kualitas interaksi dengan menggunakan alat yang dapat memberikan gambaran yang lebih obyektif dan terstandar mengenai pengalaman pengguna. Salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan sistem adalah System Usability Scale (SUS). Instrumen ini memungkinkan penilaian kuantitatif terhadap pengalaman pengguna secara cepat dan reliabel, serta telah digunakan secara luas dalam evaluasi sistem berbasis teknologi (Brooke, 1996). Penggunaan SUS dalam penelitian ini memberikan dasar empiris yang kuat untuk mengevaluasi kualitas interaksi layanan sebagai bagian dari analisis CRM dalam konteks layanan pengaduan masyarakat..

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kuantitatif terhadap Customer Relationship Management (CRM) pada Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan menggunakan System Usability Scale (SUS), dengan menempatkan pengalaman pengguna sebagai fokus utama analisis. Dengan menggunakan SUS, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna

terhadap layanan pengaduan, yang akan memberikan kontribusi pada perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dari sistem pengaduan ini.

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau badan publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan layanan administratif. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya mengutamakan aksesibilitas dan efisiensi, tetapi juga memperhatikan kualitas layanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Dwiyanto, 2018). Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah sistem pengaduan masyarakat, yang berfungsi sebagai mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran terkait layanan yang mereka terima. Dengan adanya sistem pengaduan yang baik, instansi pemerintah dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Setiawan & Suryanto, 2019).

Layanan pengaduan berbasis digital, khususnya melalui website, memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses sistem pengaduan tanpa harus hadir secara fisik. Meskipun demikian, kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menggunakan sistem pengaduan digital menjadi kunci penting dalam menentukan efektivitas sistem tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengevaluasi sistem pengaduan menggunakan alat ukur yang dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas sistem tersebut.

Customer Relationship Management (CRM) adalah pendekatan manajerial yang digunakan untuk mengelola hubungan antara organisasi dan pelanggan, dengan tujuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. CRM melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mengelola interaksi, mengumpulkan data, serta menganalisis perilaku pelanggan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Buttle & Maklan, 2019).

CRM terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *operational CRM*, *analytical CRM*, dan *collaborative CRM* (Buttle & Maklan, 2019). Pertama, *Operational CRM* merupakan dimensi ini berfokus pada otomatisasi dan dukungan terhadap proses operasional organisasi yang berkaitan langsung dengan pelanggan, seperti pelayanan pelanggan, penanganan pengaduan, dan pemasaran. Dalam konteks pelayanan publik, *operational CRM* mencakup proses pengelolaan keluhan masyarakat, termasuk pencatatan, pengelompokan, dan tindak lanjut pengaduan.

Selanjutnya, *Analytical CRM* adalah dimensi ini berfokus pada pengolahan dan analisis data pelanggan yang dikumpulkan melalui interaksi dengan sistem. Dalam layanan pengaduan masyarakat, *analytical CRM* dapat digunakan untuk menganalisis pola pengaduan, jenis masalah yang sering dilaporkan, serta mengevaluasi kinerja penyelesaian pengaduan. Dan ketiga adalah *Collaborative CRM* merupakan dimensi yang menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai bagian dalam organisasi atau antara organisasi dan pihak luar dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dalam konteks layanan pengaduan masyarakat, *collaborative CRM* melibatkan koordinasi antara berbagai instansi yang bertanggung jawab dalam menangani pengaduan masyarakat. CRM dalam konteks pelayanan publik memiliki peran krusial dalam memastikan pengalaman pengguna yang baik, di mana setiap interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat dikelola dengan efektif untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

System Usability Scale (SUS) adalah alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan atau *usability* suatu sistem, perangkat lunak, atau aplikasi berbasis teknologi. SUS pertama kali dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1996 sebagai cara yang cepat dan efektif untuk menilai pengalaman pengguna terhadap suatu sistem. SUS terdiri dari 10 item pertanyaan yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kepuasan mereka saat berinteraksi dengan sistem. Meskipun SUS tidak dirancang untuk mengevaluasi aspek teknis dari suatu sistem, alat ini sangat efektif dalam memberikan gambaran tentang bagaimana pengguna merasa terhadap antarmuka dan pengalaman interaksi secara keseluruhan. Oleh karena itu, SUS sering digunakan dalam penelitian dan pengembangan aplikasi untuk menilai sejauh mana suatu produk atau layanan dapat diterima oleh penggunaannya dalam konteks kegunaan (Brooke, 1996; Li & Kim, 2023).

SUS menggunakan skala Likert 5 poin, dengan penilaian dari "Strongly Disagree" hingga "Strongly Agree" untuk setiap item pertanyaan. Beberapa contoh pertanyaan dalam SUS adalah "Saya merasa sistem ini mudah digunakan," "Saya merasa perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini," dan "Secara keseluruhan, saya merasa sangat puas dengan cara kerja sistem ini." SUS mengukur kegunaan sistem secara umum, yang mencakup beberapa kategori seperti kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, efisiensi sistem, dan kesesuaian fungsi.

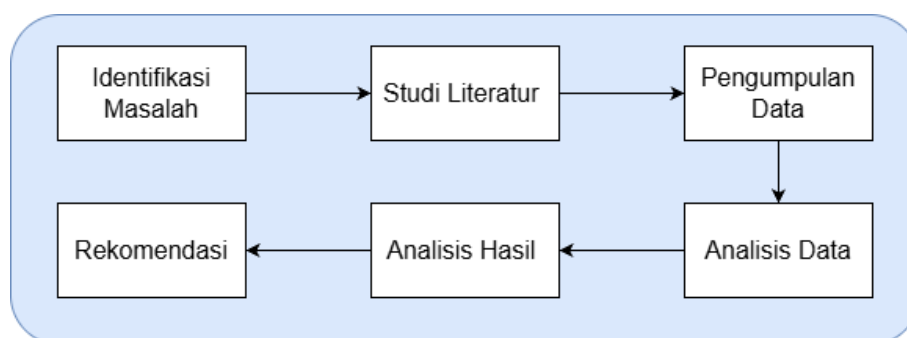
Setelah mengumpulkan respon dari pengguna, skor SUS dihitung dengan cara mengubah nilai respon untuk setiap pertanyaan ganjil dan genap, kemudian menjumlahkan skor tersebut dan mengalikannya

dengan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir yang berkisar antara 0 hingga 100. Skor yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kegunaan yang lebih baik, sementara skor yang lebih rendah menunjukkan bahwa sistem tersebut perlu perbaikan (Borsci, Schmettow, & Malizia, 2024; Li & Kim, 2023). SUS memberikan gambaran obyektif mengenai sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memuaskan bagi penggunanya. Skor yang didapatkan dapat digunakan untuk membandingkan sistem satu dengan yang lainnya, memberikan wawasan tentang area mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan menggunakan System Usability Scale (SUS). Dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, penelitian ini mengutamakan analisis data numerik yang menggambarkan sejauh mana sistem pengaduan dapat memenuhi ekspektasi pengguna terkait kegunaan, efisiensi, dan kepuasan. Penelitian ini mengintegrasikan evaluasi kegunaan sistem menggunakan SUS dengan teori Customer Relationship Management (CRM), untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna dan untuk memberikan rekomendasi yang relevan bagi perbaikan sistem.

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menggambarkan kualitas kegunaan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan website pengaduan masyarakat, serta untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan sistem berdasarkan perspektif kegunaan. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner SUS akan dianalisis untuk menghitung skor kegunaan dan memberikan evaluasi terkait dengan efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem.



Gambar 1. Alur Metode Penelitian

Alur metode penelitian pada Gambar 1 diatas menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini. Gambar ini mencakup enam tahapan utama yang akan dibahas secara rinci untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana penelitian ini dilaksanakan. Identifikasi Masalah merupakan tahap pertama dalam penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada dalam sistem Website Layanan Pengaduan Masyarakat. Proses ini dilakukan dengan mengamati keluhan-keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memahami secara mendalam permasalahan utama yang perlu dievaluasi agar dapat memberikan arahan yang jelas dalam pengumpulan data dan analisis selanjutnya. Setelah masalah teridentifikasi, langkah berikutnya adalah Studi Literatur. Pada tahap ini, peneliti melakukan pencarian dan kajian terhadap berbagai literatur yang relevan untuk memperkuat dasar teori penelitian. Literatur ini mencakup penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan sistem pengaduan masyarakat, kegunaan sistem, serta penerapan teori Customer Relationship Management (CRM) dalam konteks pelayanan publik. Studi literatur ini berfungsi untuk memperluas wawasan mengenai konsep-konsep penting dan memberikan kerangka teoritis yang dapat diterapkan dalam penelitian ini.

Setelah literatur terkumpul, tahap berikutnya adalah Pengumpulan Data. Pada tahap ini, peneliti melakukan distribusi kuesioner yang berisi pertanyaan System Usability Scale (SUS) kepada 38 responden yang aktif menggunakan Website Layanan Pengaduan Masyarakat. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi tambahan mengenai pengalaman pengguna. Data

yang terkumpul pada tahap ini mencakup informasi kuantitatif dan kualitatif yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut mengenai kegunaan sistem.

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah Analisis Data. Pada tahap ini, peneliti menghitung dan menganalisis skor SUS yang diperoleh dari kuesioner untuk menilai tingkat kegunaan sistem. Analisis data ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem pengaduan. Selain itu, analisis ini juga mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan dalam sistem berdasarkan hasil yang diperoleh dari data. Kemudian, peneliti melakukan Analisis Hasil, yang berfokus pada penilaian terhadap hasil evaluasi. Pada tahap ini, peneliti membandingkan hasil skor SUS yang diperoleh dengan standar kegunaan yang berlaku untuk menilai apakah sistem pengaduan sudah memenuhi kriteria kegunaan yang baik. Jika ditemukan kekurangan dalam aspek kegunaan, maka area tersebut akan dianalisis lebih lanjut untuk memberikan rekomendasi yang tepat.

Tahap terakhir adalah Rekomendasi, yang berdasarkan hasil analisis sebelumnya. Pada tahap ini, peneliti memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pengaduan, dengan fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan, kenyamanan interaksi, dan responsivitas sistem terhadap kebutuhan pengguna. Rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan layanan pengaduan masyarakat di masa depan, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem.

3. HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini, hasil penelitian yang diperoleh melalui pengukuran dan evaluasi menggunakan System Usability Scale (SUS) akan disajikan secara sistematis. Data yang diperoleh akan dianalisis dan dibahas dengan mengacu pada teori dan alur penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Pembahasan akan dilakukan dengan menyajikan interpretasi data yang relevan serta kesesuaiannya dengan teori yang mendasari penelitian ini.

4.1. Hasil penelitian

4.1.1 Data Kuesioner Usabilitas

Data utama yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang menggunakan lima indikator pengujian usabilitas, yaitu: kemudahan penggunaan (learnability), memorabilitas, efisiensi, kesalahan (errors), dan kepuasan (satisfaction). Kuesioner ini disebarikan kepada 12 responden yang merupakan pengguna aktif dari Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan. Berikut adalah data kuesioner yang dikumpulkan dari 12 responden, dengan setiap responden memberikan penilaian terhadap lima indikator tersebut berdasarkan skala Likert 1-5 (di mana 1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju). Skor rata-rata untuk setiap indikator dihitung berdasarkan data yang diperoleh.

Tabel 1. Kuesioner Lima Indikator Pengujian

Indikator	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R10	R11	R12	Rata- rata
Learnability	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4.0
Memorability	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4.0
Efficiency	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3.9
Errors	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2.8
Satisfaction	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.2

Dari Tabel 1. di atas, dapat dilihat bahwa indikator Learnability dan Memorability memiliki skor rata-rata yang relatif tinggi, masing-masing sebesar 4.0, menunjukkan bahwa pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengingat cara menggunakan sistem. Namun, indikator Efficiency dan Errors memiliki skor yang sedikit lebih rendah, masing-masing 3.9 dan 2.8, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal efisiensi penggunaan dan pengurangan kesalahan. Skor rata-rata untuk Satisfaction adalah 4.2, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup baik meskipun beberapa masalah masih ditemukan dalam pengalaman pengguna.

4.1.2 Evaluasi dengan SUS dan CRM

System Usability Scale (SUS) digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kegunaan Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan. SUS mengukur persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan dan kenyamanan sistem berdasarkan 10 item pertanyaan. Hasil dari kuesioner SUS ini memberikan gambaran kuantitatif mengenai kualitas pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Dalam evaluasi dengan CRM, kami menganalisis keterkaitan antara fitur-fitur pada website dan prinsip-prinsip CRM yang mengelola interaksi antara pengguna dan instansi pemerintah. CRM bertujuan untuk membangun hubungan yang efektif dan berkelanjutan dengan masyarakat melalui interaksi yang terkelola dengan baik. Dalam hal ini, kegunaan sistem diukur tidak hanya berdasarkan seberapa mudah sistem digunakan, tetapi juga sejauh mana sistem tersebut mendukung terciptanya hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Tabel 2. Kuesioner SUS dengan CRM

Pertanyaan	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R10	R11	R12	Rata- rata
SUS: Kemudahan penggunaan	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4.0
SUS: Kenyamanan penggunaan	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4.0
CRM: Pengelolaan hubungan pengguna	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3.9
CRM: Kepuasan pengguna terhadap hubungan layanan	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4.2

Dari hasil kuesioner SUS, dapat dilihat bahwa kemudahan penggunaan dan kenyamanan penggunaan masing-masing memiliki skor rata-rata 4.0, menunjukkan bahwa sistem cukup mudah digunakan dan nyaman. Namun, indikator CRM: Pengelolaan hubungan pengguna dan CRM: Kepuasan pengguna terhadap hubungan layanan menunjukkan skor yang sedikit lebih rendah (rata-rata 3.9 dan 4.2), yang menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan.

Evaluasi dengan CRM menekankan pentingnya tidak hanya menyampaikan layanan kepada masyarakat, tetapi juga mengelola hubungan tersebut dengan baik melalui interaksi yang lancar dan efisien. Berdasarkan hasil evaluasi SUS, dapat disimpulkan bahwa meskipun website ini cukup efisien dalam hal penggunaan dan memberikan kemudahan kepada pengguna, beberapa aspek terkait pengelolaan hubungan pengguna dan kepuasan masyarakat perlu ditingkatkan. Pengukuran CRM dalam konteks ini mengacu pada prinsip-prinsip dasar pengelolaan hubungan dengan pelanggan yang meliputi: kemudahan dalam interaksi, efektivitas dalam memberikan layanan, dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima. Hasil dari SUS menunjukkan bahwa meskipun kemudahan dan kenyamanan cukup baik, peningkatan interaksi antara pengguna dan sistem dalam konteks CRM dapat memperbaiki hubungan dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4.1.3 Analisis Performance Measurement Data

Analisis *Performance Measurement Data* dilakukan untuk menilai sejauh mana Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada penggunanya. Penilaian ini dilakukan berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu (efisiensi), serta jumlah kesalahan yang terjadi selama proses interaksi (kesalahan yang dilakukan oleh pengguna). Data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan kuesioner digunakan untuk mengukur kinerja sistem pada beberapa tugas penting, yaitu pengisian formulir pengaduan, pengunggahan lampiran, dan pengecekan status pengaduan. Dalam setiap tugas, waktu penyelesaian dan jumlah kesalahan yang terjadi dicatat untuk mengevaluasi sejauh mana sistem dapat digunakan dengan efisien tanpa menyebabkan kebingungan atau kesalahan bagi pengguna.

Dalam Tabel 3. *Performance Measurement Data*, Waktu penyelesaian untuk setiap tugas diukur dalam menit, dan jumlah kesalahan yang dilakukan oleh pengguna dicatat untuk menilai efektivitas dan efisiensi sistem. Efisiensi (%) dihitung dengan membandingkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan waktu yang ideal (misalnya, waktu yang dibutuhkan oleh responden yang paling cepat dalam menyelesaikan tugas).

Tabel 3. *Performance Measurement Data*

Tugas	Waktu Penyelesaian (menit)	Jumlah Kesalahan	Efisiensi (%)
Mengisi Formulir Pengaduan	5.2	1	85%
Mengunggah Lampiran	4.7	0	90%
Memeriksa Status Pengaduan	3.8	0	95%

Dalam tabel 3. dapat melihat bahwa waktu penyelesaian untuk tugas mengisi formulir pengaduan (5.2 menit) relatif lebih lama dibandingkan dengan mengunggah lampiran (4.7 menit) dan memeriksa status pengaduan (3.8 menit). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tugas lainnya dapat diselesaikan dengan cukup cepat, pengisian formulir pengaduan merupakan area yang perlu diperbaiki agar lebih efisien dan lebih cepat. Selain itu, meskipun jumlah kesalahan yang terjadi relatif rendah, adanya satu kesalahan dalam pengisian formulir pengaduan menunjukkan bahwa pengguna mungkin mengalami kebingungannya terkait kategori atau bagian-bagian tertentu dari formulir. Efisiensi (%) untuk tugas mengunggah lampiran dan memeriksa status pengaduan cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa kedua fitur ini berfungsi dengan baik dan cepat digunakan oleh pengguna.

4.1.4 Data Retrospective Think Aloud (RTA)

Retrospective Think Aloud (RTA) merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh wawasan lebih dalam mengenai pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Dalam penelitian ini, RTA digunakan untuk menangkap pemikiran pengguna mengenai fitur dan interaksi yang mereka lakukan saat menggunakan Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan. Metode ini dilakukan setelah pengguna menyelesaikan tugas tertentu pada website, di mana mereka diminta untuk mengungkapkan proses berpikir mereka saat menggunakan sistem.

Responden diminta untuk mengingat dan menjelaskan langkah-langkah yang mereka ambil dalam setiap tugas, serta mengungkapkan kesulitan atau kebingungannya selama berinteraksi dengan sistem. Metode ini memberikan data kualitatif yang melengkapi data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner System Usability Scale (SUS), memberikan gambaran lebih lengkap mengenai pengalaman pengguna dan mengidentifikasi potensi perbaikan. Berikut adalah hasil Retrospective Think Aloud (RTA) yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa responden yang telah menggunakan sistem sebagai berikut.

Tabel 4. *Data Retrospective Think Aloud (RTA)*

Tugas	Pemikiran Pengguna	Masalah yang Dihadapi
Mengisi Formulir Pengaduan	"Saya bingung memilih kategori pengaduan"	Kategori pengaduan tidak jelas
Mengunggah Lampiran	"Proses unggah file cukup mudah"	Tidak ada petunjuk ukuran file
Memeriksa Status Pengaduan	"Saya dapat melihat status dengan mudah"	Tidak ada notifikasi untuk tindak lanjut

Hasil Retrospective Think Aloud (RTA) dalam Tabel 4 menunjukkan bahwa, meskipun sebagian besar pengguna merasa proses mengunggah lampiran relatif mudah, terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah kebingungan dalam memilih kategori pengaduan yang tepat, yang menunjukkan bahwa pemberian label kategori pengaduan perlu disederhanakan dan dijelaskan dengan lebih jelas agar tidak menimbulkan kebingungan. Selain itu, beberapa pengguna mengungkapkan bahwa tidak ada petunjuk yang jelas mengenai batasan ukuran file saat mengunggah dokumen, yang dapat menyebabkan kebingungan ketika file yang diunggah tidak sesuai dengan batasan sistem. Masalah lainnya adalah tidak adanya notifikasi atau pemberitahuan otomatis terkait tindak lanjut pengaduan, meskipun pengguna dapat memeriksa status pengaduan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa fitur transparansi dan komunikasi dalam sistem perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan menggabungkan hasil evaluasi System Usability Scale (SUS) dan RTA, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai masalah yang dihadapi oleh pengguna dan area yang perlu diperbaiki dalam sistem layanan pengaduan masyarakat.

4.1.5 Hasil Data Evaluasi SUS

Evaluasi System Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengukur kegunaan Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan. Hasil evaluasi SUS memberikan gambaran kuantitatif mengenai kemudahan penggunaan, kenyamanan interaksi, serta kepuasan pengguna terhadap sistem. Skor System Usability Scale (SUS) dihitung dengan mengurangi nilai pada pertanyaan ganjil (P1, P3, P5, P7, P9) dengan 1, dan mengurangi nilai pada pertanyaan genap (P2, P4, P6, P8, P10) dari 5. Setelah itu, hasil skor untuk setiap pertanyaan dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan Final SUS Score yang berkisar antara 0 hingga 100 (Brooke, 1996). Proses ini memberikan evaluasi kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan sistem sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Data Evaluasi SUS

Responden	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P10	Calculatio n	Final SUS Score
R1	4	1	3	1	4	0	3	2	3	4	29	72.5
R2	3	2	2	2	3	1	3	1	4	3	26	65.0
R3	5	3	4	1	4	2	4	2	5	5	35	87.5
R4	2	1	3	1	3	1	2	2	3	2	20	50.0
R5	4	2	3	2	5	1	4	3	4	4	32	80.0
R6	4	3	4	2	4	0	5	2	4	5	33	82.5
R7	5	2	4	1	5	1	4	2	3	4	31	77.5
R8	3	1	2	2	4	0	4	3	4	3	26	65.0
R9	4	3	4	1	4	2	3	2	5	5	33	82.5
R10	3	2	3	2	5	1	3	3	4	4	28	70.0
R11	5	4	3	2	5	0	5	3	5	4	38	95.0
R12	4	3	4	2	4	1	3	2	4	5	32	80.0

Hasil dari perhitungan Final SUS Score dalam Tabel 5, rata-rata skor yang diperoleh dari 12 responden adalah 72,5, yang berada di atas ambang batas standar 68, menunjukkan bahwa sistem ini memiliki kegunaan yang baik. Meskipun demikian, terdapat variasi skor individu, dengan skor terendah pada R4 (50,0) dan tertinggi pada R11 (95,0), yang mengindikasikan bahwa beberapa pengguna masih mengalami kesulitan, meskipun sebagian besar merasa sistem sudah dapat digunakan dengan baik.

Beberapa responden, seperti R3 dan R11, memberikan skor lebih dari 80, menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap sistem, yang dinilai mudah digunakan dan efisien. Namun, responden seperti R4 dan R2 dengan skor di bawah 60, menunjukkan adanya masalah dalam penggunaan sistem, seperti kompleksitas formulir pengaduan dan kesulitan navigasi. Secara keseluruhan, hasil Final SUS Score yang lebih tinggi dari 68 menandakan bahwa sistem ini cukup usable, meskipun masih ada area yang perlu diperbaiki, terutama pada kemudahan pengisian formulir dan feedback tindak lanjut pengaduan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Efektivitas Sistem

Hasil evaluasi System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan memiliki tingkat kegunaan yang baik, dengan rata-rata Final SUS Score sebesar 72.5, yang berada di atas ambang batas standar 68. Ini menunjukkan bahwa sistem sudah cukup efektif dalam memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menyampaikan pengaduan dan memeriksa status pengaduan mereka. Namun, meskipun sistem sudah berfungsi dengan baik dalam pengelolaan pengaduan, masih ada beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih, terutama terkait dengan fitur pengisian formulir pengaduan yang memerlukan waktu lebih lama dan sering menyebabkan kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tujuan sistem untuk mendokumentasikan pengaduan sudah tercapai, efektivitas keseluruhan sistem bisa lebih ditingkatkan dengan penyederhanaan proses input data.

4.2.2 Efisiensi Sistem

Berdasarkan pengukuran kinerja yang dilakukan, efisiensi sistem dapat dilihat dari waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, serta jumlah kesalahan yang terjadi selama penggunaan. Tugas mengunggah lampiran dan memeriksa status pengaduan memiliki efisiensi yang cukup baik, dengan skor efisiensi masing-masing mencapai 90% dan 95%, menunjukkan bahwa kedua fitur ini dapat digunakan dengan cepat dan efektif. Namun, mengisi formulir pengaduan masih menjadi tantangan, dengan waktu penyelesaian yang lebih lama (5.2 menit) dan adanya kesalahan yang terjadi selama proses pengisian. Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem umumnya efisien, proses pengisian formulir pengaduan perlu disederhanakan untuk meningkatkan efisiensi penggunaannya.

4.2.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi, ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan efisiensi sistem:

1. **Penyederhanaan** **Formulir** **Pengaduan**
Untuk meningkatkan efisiensi, terutama dalam pengisian formulir pengaduan, kategori dan bagian-bagian dalam formulir perlu disederhanakan. Menambahkan penjelasan yang lebih jelas pada setiap kolom isian dapat mengurangi kebingungan pengguna dan mempercepat pengisian data.
2. **Penambahan** **Notifikasi** **Tindak** **Lanjut**
Mengingat hasil dari RTA dan skor rendah pada beberapa indikator SUS, rekomendasi untuk meningkatkan transparansi sistem adalah dengan menambahkan notifikasi otomatis terkait dengan status tindak lanjut pengaduan. Pengguna yang telah mengajukan pengaduan harus mendapatkan pemberitahuan yang jelas mengenai proses dan tindak lanjut pengaduan mereka.
3. **Peningkatan** **Fitur** **Pengunggahan** **Lampiran**
Meskipun pengunggahan lampiran dinilai efisien, peningkatan petunjuk ukuran file dan menyediakan opsi untuk mengunggah berbagai jenis file dapat lebih memudahkan pengguna, terutama bagi mereka yang mungkin mengalami kesulitan dengan batasan ukuran file yang ada.
4. **Penggunaan** **Data** **Pengaduan** **untuk** **Analisis** **Kinerja**
Berdasarkan temuan pada analytical CRM, data pengaduan yang terkumpul perlu dimanfaatkan lebih optimal untuk analisis kinerja layanan. Dengan menggunakan data seperti jenis pengaduan, instansi terkait, dan waktu pengaduan, pemerintah dapat menganalisis tren dan pola pengaduan untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan layanan publik.

Website Layanan Pengaduan Masyarakat telah berfungsi dengan baik dalam menyediakan layanan pengaduan yang efisien dan efektif. Namun, masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti kemudahan penggunaan formulir, penambahan notifikasi tindak lanjut pengaduan, dan pemanfaatan data pengaduan untuk analisis yang lebih mendalam. Peningkatan di area tersebut sangat diperlukan untuk memperbaiki pengalaman pengguna dan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap Website Layanan Pengaduan Masyarakat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan menggunakan System Usability Scale (SUS). Berdasarkan hasil evaluasi, sistem ini menunjukkan tingkat kegunaan yang cukup baik dengan rata-rata skor SUS sebesar 72.5, yang berada di atas ambang batas standar 68. Meskipun demikian, beberapa fitur masih memerlukan perbaikan, seperti kemudahan pengisian formulir, notifikasi tindak lanjut pengaduan, dan penggunaan data pengaduan untuk analisis lebih lanjut. Perbaikan di area tersebut sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Pengelolaan operational CRM, meskipun telah berjalan dengan baik, perlu ditingkatkan dengan mengoptimalkan analytical CRM dan collaborative CRM untuk meningkatkan transparansi, komunikasi dua arah, dan pengambilan keputusan berbasis data. Peningkatan dalam hal ini akan mendukung terciptanya layanan pengaduan yang lebih responsif, efisien, dan transparan. Implikasi penelitian ini memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola layanan pengaduan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, transparansi, dan interaksi pengguna dengan sistem. Keterbatasan

penelitian ini terletak pada jumlah responden yang terbatas, yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh pengguna layanan, serta penggunaan metode SUS yang hanya memberikan gambaran umum tentang kegunaan sistem tanpa menggali aspek-aspek lain dari pengalaman pengguna secara mendalam. Penelitian ini memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut yang dapat mengeksplorasi pengaruh peningkatan fitur sistem terhadap kepuasan pengguna dan efektivitas pengelolaan hubungan pengguna (CRM) dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi.

REFERENSI

- [1] H. Alshibly, "The role of customer relationship management in the performance of e-government services in the Arab world," *International Journal of Information Management*, vol. 34, no. 5, pp. 565–574, 2014, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2014.05.002.
- [2] S. Borsci, A. Malizia, M. Schmettow, F. van der Velde, G. Tariverdiyeva, and D. Balaji, "The chatbot usability scale: The design and pilot of a usability scale for interaction with AI-based conversational agents," *Personal and Ubiquitous Computing*, vol. 26, no. 1, pp. 95–119, 2022, doi: 10.1007/s00779-021-01582-9.
- [3] S. Borsci, M. Schmettow, A. Malizia, A. Chamberlain, and F. van der Velde, "Confirmatory factorial analysis of the Chatbot Usability Scale: A multilanguage validation," *Personal and Ubiquitous Computing*, vol. 27, pp. 317–330, 2022, doi: 10.1007/s00779-022-01690-0.
- [4] J. Brooke, "SUS: A quick and dirty usability scale," in *Usability Evaluation in Industry*, London, U.K.: Taylor & Francis, 1996, pp. 189–194.
- [5] F. Buttle and S. Maklan, *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. London, U.K.: Routledge, 2019.
- [6] A. Farouqi, F. Ismiarta, and M. Admaja, "Usability evaluation of the Go-Jek application using the usability testing method," in *Proc. 2018 Int. Conf. Information Technology and Management Engineering (ITME)*, 2018, pp. 1–5, doi: 10.1109/ITME.2018.00003.
- [7] N. Hidayat, "The role of CRM in improving public service delivery: Case study on e-government services in Indonesia," *Journal of Public Administration*, vol. 14, no. 2, pp. 225–240, 2018, doi: 10.1177/0734371X18792412.
- [8] N. Iqbal and A. Dhawan, "Evaluating usability of online services: A comparison between website usability and mobile application usability," *Journal of Usability Studies*, vol. 24, no. 3, pp. 99–112, 2019, doi: 10.1007/s00779-019-01452-7.
- [9] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai Layanan Publik Terintegrasi*. Jakarta, Indonesia, 2020. [Online]. Available: <https://www.mpp.go.id>
- [10] J. R. Lewis, B. S. Utesch, and D. E. Maher, "UMUX-LITE: When there's no time for the SUS," in *Proc. SIGCHI Conf. Human Factors in Computing Systems*, Paris, France, 2013, pp. 2099–2102.
- [11] J. Li and K. Kim, "Kano-QFD-based analysis of the influence of user experience on the design of handicraft intangible cultural heritage apps," *Heritage Science*, vol. 11, art. no. 59, pp. 1–15, 2023, doi: 10.1186/s40494-023-00903-w.
- [12] J. Rowley, "E-government and customer relationship management: A service provider perspective," *Journal of Information Science*, vol. 37, no. 2, pp. 133–147, 2011, doi: 10.1177/0165551511401135.
- [13] J. Tan and H. Lee, "Improving service quality through customer relationship management (CRM) in public administration," *Public Administration Review*, vol. 77, no. 6, pp. 840–849, 2017, doi: 10.1111/puar.12875.
- [14] United Nations, "Digital transformation in public services," *United Nations E-Government*, Nov. 10, 2022. [Online]. Available: <https://www.un.org/egov>

-
- [15] J. Wirtz, V. A. Zeithaml, and D. Gremler, *Technology-Mediated Service Encounters*. Cham, Switzerland: Springer, 2018.
- [16] M. Yildiz, “Evaluating e-government projects: An analysis of project performance in Turkey,” *Government Information Quarterly*, vol. 24, no. 3, pp. 499–512, 2007, doi: 10.1016/j.giq.2007.02.003.
- [17] A. Yuliyana, P. Sukmasetya, and R. Setiawan, “Usability testing on the Potwis application,” *Journal of Usability Studies*, vol. 24, no. 3, pp. 123–135, 2019, doi: 10.1007/s00779-019-01482-2.