

**EVALUASI SISTEM INFORMASI SATPOL PP UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT
MENGUNAKAN METODE *SUS* DAN *DESIGN THINKING***

SKRIPSI



Oleh :

YAHYA RIZKI IMANSYAH

NIM. 2205102020

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

**EVALUASI SISTEM INFORMASI SATPOL PP UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT
MENGUNAKAN METODE *SUS* DAN *DESIGN THINKING***

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1
Sistem Informasi

Oleh:

YAHYA RIZKI IMANSYAH

NIM. 2205102020

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Yahya Rizki Imansyah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 6 Juli 2026

Pembimbing I,



Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0705058109

Madiun, 6 Juli 2026

Pembimbing II,



Noordin Ashawi, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0721029102

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi oleh Yahya Rizki Imansyah telah dipertahankan di depan dosen penguji
pada hari Rabu, 15 Juli 2026

Tim Penguji



Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0705058109

Penguji I,



Andria, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0723049201

Penguji II,



Dimas Setiawan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0701089201

Penguji III,



Mengetahui,
Dekan FT

Nasrul Rofiah Hidayati, S.T., M.Pd
NIDN. 0706108202



Menyetujui,
Kaprodi Sistem Informasi

Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0702068803

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Yahya Rizki Imansyah

NIM : 2205102020

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis berjudul "EVALUASI SISTEM INFORMASI SATPOL PP UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE *SUS* DAN *DESIGN THINKING*", ini benar - benar merupakan hasil karya saya sendiri. Skripsi ini tidak mengandung karya atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya atau pemikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 15 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,

Yahya Rizki Imansyah
NIM. 2205102020

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN

KEPADA:

Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Sudarminto dan Ibu Murjiati serta adik saya Annisa Nabilah Ramadhani. Yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tidak pernah berhenti dalam setiap langkah kehidupan penulis. Tanpa doa dan perjuangan mereka, penulis tidak akan mampu mencapai tahap ini. Semoga hasil ini dapat menjadi salah satu bentuk bakti dan ungkapan terima kasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan.

Kepada dosen pembimbing dan seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan ilmu, arahan, serta bimbingan yang sangat berharga selama masa studi.

Kepada sahabat dan teman-teman yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis melalui bantuan, kebersamaan, dan dukungan yang diberikan selama proses penyelesaian skripsi.

Kepada diri sendiri sebagai bentuk penghargaan atas usaha, kesabaran, ketekunan, dan semangat yang telah dijaga hingga mampu menyelesaikan seluruh proses perkuliahan dan penelitian sampai akhir.

HALAMAN MOTTO

"Tuhanmu lebih mengetahui apa yang ada dalam hatimu."

- Surat Al-Isra ayat 25 -

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

- Surat Al-Insyirah ayat 6 -

"Sura dira jayaningrat lebur dening pangastuti"

- Serat Witaradya Raden Ngabehi Ranggawarsita -

*"Jangan pernah menyerah. Kegagalan adalah kesempatan untuk mencoba lagi
dengan lebih baik."*

- Thomas A. Edison -

*"Bersyukur atas apapun yang telah kita raih dan bersabar atas apa yang belum
kita miliki. Cape wajar; ngeluh boleh, nyerah jangan."*

- Yahya Rizki Imansyah -

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Evaluasi Sistem Informasi Satpol PP Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Menggunakan Metode *SUS* dan *Design Thinking*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Sarjana Sistem Informasi di Universitas PGRI Madiun. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari tugas akademik sekaligus bentuk dedikasi peneliti terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama proses penelitian skripsi ini. sehingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Ibu Nasrul Rofiah Hidayati, S.T., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun.
3. Bapak Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan motivasi, bantuan dan saran dalam penyusunan skripsi

5. Bapak Noordin Asnawi, S.Kom.,M.Kom. selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membimbing untuk sistematika skripsi dan juga memberikan motivasi, solusi serta arahan selama menempuh masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Sistem Informasi yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama menempuh masa perkuliahan.
7. Bapak Imam Nurwedi,S.Sos selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Madiun yang telah mengizinkan peneliti menjadikan sebagai mitra penelitian dan Pak Agus Eka Sagyastama selaku Penanggung Jawab Teknis ketika menjalankan penelitian.
8. Untuk kedua orang tua tercinta, terima kasih atas segala dukungan, baik secara moral maupun finansial. Terima kasih pula atas setiap doa yang telah dipanjatkan. Setiap kemudahan yang datang tidak lepas dari doa orang tua.
9. Teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang menjadi tempat untuk menerima saran, masukan semua tentang skripsi ini.

Madiun, 6 Juli 2026

Penulis

Yahya Rizki Imansyah
NIM. 2205102020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Landasan Teori	11
1. Sistem Informasi	11
2. Komponen Sistem Informasi.....	12
3. Evaluasi Sistem Informasi.....	18
4. <i>System Usability Scale</i>	20
5. <i>Design Thinking</i>	28

6. Uji Validitas.....	33
7. Uji Reliabilitas.....	34
8. Pelayanan Publik.....	35
9. Figma.....	37
10. <i>Usability</i>	39
11. Kerangka Berpikir.....	40
C. Keaslian Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
B. Metode Penelitian	52
1. Metode Penelitian.....	52
2. Populasi dan Sampel	55
3. Teknik Pengambilan Data	60
4. Teknik Analisis Data	62
C. ALUR PENELITIAN	65
1. Identifikasi Masalah	66
2. Studi Literatur	66
3. Pengumpulan Data	66
4. Pengolahan dan Analisis Data	66
5. Analisis Hasil	67
6. <i>Design Thinking</i>	67
7. Kesimpulan dan Saran.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Identifikasi Masalah.....	68
B. Studi Literatur	69
C. Pengumpulan Data	70
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	73
1. Uji Validitas.....	74
2. Uji Reliabilitas.....	78
E. Analisis Hasil	81
1. <i>Acceptability</i>	84
2. <i>Grade Scale</i>	85

3. <i>Adjective Rating</i>	87
F. <i>Design Thinking</i>	90
1. <i>Empathize</i>	90
2. <i>Define</i>	91
3. <i>Ideate</i>	92
4. <i>Prototype</i>	95
5. <i>Test</i>	108
G. Kesimpulan dan Saran	117
BAB V PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Komponen Sistem Informasi.....	12
Gambar 2. 2 Rumus Perhitungan Score	27
Gambar 2. 3 <i>System Usability Scale</i> Score	28
Gambar 2. 4 Tahapan Metode <i>Design Thinking</i>	29
Gambar 2. 5 Tampilan Figma.....	38
Gambar 2. 6 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1 Tabel Krejcie-Morgan	57
Gambar 3. 2 Alur Penelitian.....	65
Gambar 4. 1 Tabel r.....	76
Gambar 4. 2 Tampilan Beranda Pertama Sebelum Redesign.....	95
Gambar 4. 3 Tampilan Beranda Kedua Sebelum Redesign	96
Gambar 4. 4 Tampilan Beranda Ketiga Sebelum Redesign	97
Gambar 4. 5 Tampilan Beranda Keempat Sebelum Redesign	98
Gambar 4. 6 Tampilan Beranda Kelima Sebelum Redesign.....	99
Gambar 4. 7 Tampilan Beranda Pertama Setelah Redesign.....	100
Gambar 4. 8 Tampilan Beranda Kedua Setelah Redesign	102
Gambar 4. 9 Tampilan Beranda Ketiga Setelah Redesign	103
Gambar 4. 10 Tampilan Beranda Keempat Setelah Redesign	105
Gambar 4. 11 Tampilan Beranda Kelima Setelah Redesign	106
Gambar 4. 12 Tampilan Beranda Pertama Hasil Testing	112
Gambar 4. 13 Tampilan Beranda Kedua Hasil Testing.....	113
Gambar 4. 14 Tampilan Beranda Ketiga Hasil Testing.....	114
Gambar 4. 15 Tampilan Beranda Keempat Hasil Testing.....	115
Gambar 4. 16 Tampilan Beranda Kelima Hasil Testing.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert	26
Tabel 2. 2 Kuesioner <i>System Usability Scale</i>	26
Tabel 2. 3 Keaslian Penelitian	41
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Data Kuesioner <i>System Usability Scale</i>	71
Tabel 4. 2 Data Responden Wawancara	73
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Menggunakan Microsoft Excel.....	76
Tabel 4. 4 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas	76
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Microsoft Excel	80
Tabel 4. 6 Data Hasil Akhir Rekapitulasi Kuesioner <i>System Usability Scale</i>	81
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Evaluasi <i>System Usability Scale</i>	89
Tabel 4. 8 Hasil Interpretasi Define ke ideate	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dan dokumentasi bersama Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Madiun	127
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian	132
Lampiran 3 Surat Balasan Mitra	133
Lampiran 4 Validasi Sumber Pustaka	134
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>System Usability Scale</i>	139
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	142
Lampiran 7 Daftar Pertanyaan Wawancara Responden	144
Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden	145