

ABSTRAK

Aplikasi Si Toya Wening merupakan aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pelanggan PDAM Surakarta dalam melakukan pembayaran tagihan air, melakukan pengaduan, dan fitur-fitur lainnya terkait PDAM. Saat dilakukan riset kepada 155 pengguna menunjukkan bahwa ada beberapa indikasi masalah bahwa *usability* pada aplikasi Si Toya Wening kurang berjalan dengan baik, seperti antarmuka kurang intuitif, ketidakkonsistenan pemilihan ikon, ketidaksesuaian item pada *bottom navigation bar*, dan informasi terhalang elemen lain. *Usability* digunakan sebagai pengukuran kualitas pengalaman pengguna ketika menggunakan suatu produk. *Usability Testing* merupakan metode dalam untuk mengevaluasi *usability* yang dipergunakan untuk evaluasi suatu produk dengan cara yaitu menguji suatu produk secara langsung oleh pengguna. *System Usability Scale (SUS)* adalah salah satu metode dalam pengujian berbentuk kuisioner mengacu pada *Standard Usability Questionnaires*. Tujuan dilakukan evaluasi *usability* agar memudahkan pelanggan PDAM Surakarta untuk melakukan pembayaran tagihan air. Hasil dari penelitian ini adalah *prototype* yang dirancang ulang dengan metode *design thinking* yang kemudian diuji menggunakan SUS kepada sampel 83 responden. Parameter SUS ini adalah *Acceptability ranges*, *adjective ratings*, dan *grade scale*. Hasil akhir pengujian akan dibandingkan dengan hasil pengujian awal. Hasil pengujian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam *usability* aplikasi. Skor SUS pada pengujian pertama adalah 62,35, meningkat menjadi 80,69 pada pengujian akhir. Perbandingan nilai *usability* menunjukkan peningkatan dari kategori "D" menjadi "B" pada *grade scale*, dari "GOOD" menjadi "EXCELLENT" pada *adjective ratings*, dan dari "MARGINAL LOW" menjadi "ACCEPTABLE" pada *Acceptability ranges*. Peningkatan ini menjadi indikator bahwa *usability* aplikasi Si Toya Wening telah meningkat.

Kata kunci: aplikasi Si Toya Wening, *usability*, *usability testing*, *system usability scale*