

Turnitin LLCC

2213030040_Muhammad Ferri H.docx

 SI-02

Document Details

Submission ID

trn:oid:::2945:391892272

Submission Date

Jun 8, 2026, 11:49 AM GMT+7

Download Date

Jun 8, 2026, 11:50 AM GMT+7

File Name

2213030040_Muhammad Ferri H.docx.pdf

File Size

567.5 KB

36 Pages

8,337 Words

55,355 Characters

25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 20%  Internet sources
- 19%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 20% Internet sources
- 19% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	www.scribd.com	<1%
2	Internet	repository.umsu.ac.id	<1%
3	Internet	123dok.com	<1%
4	Publication	Insan Rezqy Aghniya, Wulani Dari. "Analisis Usability Testing Aplikasi Transportas...	<1%
5	Publication	Ni Kadek Pandeni Tara Apsari, I Nyoman Tri Anindia Putra. "ANALISIS USABILITY ...	<1%
6	Internet	dspace.uui.ac.id	<1%
7	Internet	journal.arimbi.or.id	<1%
8	Internet	docplayer.info	<1%
9	Publication	Ezra Forester Standly, Erica Adriana, Uki Yonda Asepta, Catharina Aprilia Hellyani....	<1%
10	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
11	Publication	Riza Jeheskiel N. Tarigan, Magdalena A. Ineke Pakereng. "EVALUASI ANTARMUKA ...	<1%

12	Internet	repository.unissula.ac.id	<1%
13	Internet	repository.uinsaizu.ac.id	<1%
14	Internet	tunasbangsa.ac.id	<1%
15	Publication	Kahfi Gunardi, Layli Hardiyanti, Abdun Wijaya, Okma Arnilia, Fadhlan Ridhwana S...	<1%
16	Internet	jpti.journals.id	<1%
17	Publication	M. Ali Akbar, Fajriyah Fajriyah, Khana Wijaya. "IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL...	<1%
18	Internet	journals.upi-yai.ac.id	<1%
19	Publication	Johan Daniransyah, Indri Hasnur Kasturi, Suci Sapira Ulfa. "Eksplorasi Pengalama...	<1%
20	Internet	ejournal.unipas.ac.id	<1%
21	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
22	Internet	jurnal.unimed.ac.id	<1%
23	Publication	Arnoldus Marianto Siregar, Muhatri Muhatri. "Rancang Bangun Aplikasi Layanan ...	<1%
24	Internet	ejournal.cibinstitut.com	<1%
25	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%

26	Internet	jurnal.unipar.ac.id	<1%
27	Internet	lib.ibs.ac.id	<1%
28	Internet	repository.dinamika.ac.id	<1%
29	Publication	Ririn Melisa Amelia, Fersellia Fersellia. "Analisis dan Perancangan UI/UX pada We...	<1%
30	Internet	journal.irpi.or.id	<1%
31	Internet	ejournal.universitastaban.ac.id	<1%
32	Internet	a-research.upi.edu	<1%
33	Internet	core.ac.uk	<1%
34	Internet	ejournal.stmikelahma.ac.id	<1%
35	Internet	elib.pnc.ac.id	<1%
36	Internet	lembagakita.org	<1%
37	Internet	ejournal.umkla.ac.id	<1%
38	Internet	jurnal.kharisma.ac.id	<1%
39	Internet	repository.unja.ac.id	<1%

40	Publication	Opi Mahendra, Novera Martilova. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan ...	<1%
41	Publication	Septian Dwi Saputra, Jadianan Parhusip. "PENGUKURAN USABILITY APLIKASI WE...	<1%
42	Internet	repository.uin-suska.ac.id	<1%
43	Internet	www.oer.unn.edu.ng	<1%
44	Internet	repository.iainkudus.ac.id	<1%
45	Internet	repository.unpas.ac.id	<1%
46	Publication	Muhammad Patria, Steven Juan Felix Sihombing, Ilham Setiawan. "Perancangan ...	<1%
47	Internet	api.repository.poltekesos.ac.id	<1%
48	Internet	repository.ittelkom-pwt.ac.id	<1%
49	Internet	journal.yrpiiku.com	<1%
50	Internet	jutif.if.unsoed.ac.id	<1%
51	Internet	ojs.sains.ac.id	<1%
52	Internet	journal.staimun.ac.id	<1%
53	Internet	journal.ugm.ac.id	<1%

54	Internet	media.neliti.com	<1%
55	Internet	ojs.ukipaulus.ac.id	<1%
56	Publication	Dimas Adam Saputra, Sucipto Sucipto, Teguh Andriyanto. "Analisis Kualitas Websi...	<1%
57	Publication	Ilham Abdullah Maosul. "PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PENCARIAN PEKERJAAN ...	<1%
58	Internet	e-journal.umc.ac.id	<1%
59	Internet	ejournal.undip.ac.id	<1%
60	Internet	ejurnal.undana.ac.id	<1%
61	Internet	repository.uir.ac.id	<1%
62	Internet	adoc.pub	<1%
63	Internet	id.scribd.com	<1%
64	Internet	jik.htp.ac.id	<1%
65	Internet	journal.appipgri.id	<1%
66	Internet	journal.unilak.ac.id	<1%
67	Internet	journal.unj.ac.id	<1%

68	Publication	Aisyah Mulia Putrismen, Hendra Hendra, Ega Evinda Putri. "Rancang Bangun Web...	<1%
69	Publication	Muhammad Naufal Arkaan Author, Suse Lamtiar Author, Wawan Yusmana Autho...	<1%
70	Publication	Valian Yoga Pudya Ardhana, M. Dermawan Mulyodiputro. "Pengujian Usability Sis...	<1%
71	Internet	forum.gams.com	<1%
72	Internet	id.unionpedia.org	<1%
73	Internet	journal.ilmudata.co.id	<1%
74	Internet	jurnal.ibmt.ac.id	<1%
75	Internet	proceeding.unpkediri.ac.id	<1%
76	Internet	repo.undiksha.ac.id	<1%
77	Internet	repository.ubpkarang.ac.id	<1%
78	Internet	repository.umy.ac.id	<1%
79	Internet	repository.usd.ac.id	<1%
80	Publication	Febri Satria, Marwan Marwan, Saiful Bahri. "THE INFLUENCE OF ACADEMIC SUPER...	<1%
81	Publication	Hilda Lestari, Agun Guntara, Irfan Fadil. "Evaluasi Usability Sistem Inislite Mengg...	<1%

82	Publication	Ketut Ayu Anggi Pradnyaswari, Adrian Wijanarko. "Analisis faktor resistensi karya...	<1%
83	Publication	Kiki Awaliyah, Iwan Asmadi. "Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivai Kerja terhadap ...	<1%
84	Publication	Nanda Fatira Dwi Yanti, Adi Ihsan. "ANALYSIS OF STUDENTS' MATHEMATICAL CO...	<1%
85	Internet	jim.unindra.ac.id	<1%
86	Internet	jurnal.larisma.or.id	<1%
87	Internet	repository.ibs.ac.id	<1%
88	Internet	repository.upi.edu	<1%
89	Internet	text-id.123dok.com	<1%
90	Internet	www.slideshare.net	<1%
91	Publication	Alfian Gatot Aprasnowo, Ari Sujarwo. "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MODULA...	<1%
92	Publication	Anak Agung Adi Wiryya Putra, Ni Luh Risma Putri Wirdianthi, Renald Kevin Azzak...	<1%
93	Publication	Ayunisa Yasmin, Hidayanthi Dwi Puja, Pindo Saputra Harmanto, Garno Garno. "R...	<1%
94	Publication	Eric Alfonsius, Witha Radifa Mokodongan, Deiby Salaki. "Sistem Informasi Lapora...	<1%
95	Publication	Jean Riko Kurniawan Putra, Junadhi Junadhi, Agustin Agustin, Herwin Herwin, Fra...	<1%

96	Publication	Lailatul Mukarromah, Firman Priyo Suhasto. "Pengembangan Genially Berbasis G...	<1%
97	Publication	RAHMAT HIDAYAT. "Desain Antarmuka Pengguna Web-Based Software License M...	<1%
98	Internet	ar.scribd.com	<1%
99	Internet	conference.binadarma.ac.id	<1%
100	Internet	digilib.poltradabali.ac.id	<1%
101	Internet	dodinotesaja.blogspot.com	<1%
102	Internet	eprints.unpak.ac.id	<1%
103	Internet	etd.uinsyahada.ac.id	<1%
104	Internet	journal.sinov.id	<1%
105	Internet	jurnal.poltekba.ac.id	<1%
106	Internet	kc.umn.ac.id	<1%
107	Internet	moam.info	<1%
108	Internet	ojs.unida.ac.id	<1%
109	Internet	opac.iptrisakti.ac.id	<1%

110	Internet	repository.nusamandiri.ac.id	<1%
111	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
112	Publication	Erny Rachmawati. "PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BAKSO DI PURWOK...	<1%
113	Publication	Fani Riski Zega, Wahyutra Adilman Telaumbanua, Bezisokhi Laoli, Asali Lase. "An...	<1%
114	Publication	Henny Yolanda, Raden Ahmad Dedy Mardani, Zul Hendry. "Pendekatan Keperawa...	<1%
115	Publication	Laelatul Badriah, Lusa Indah Prahartiwi. "Analisis Usability Aplikasi Hr-Zero Meng...	<1%
116	Publication	Mahmud Zunus Amirudin, Mahattu Jalinka, Nur Hamid Sutanto, Kusnawi. "Evalua...	<1%
117	Publication	Muhammad Aidin, Zafitri Nur Vadilla, Mawar Nur Indah Sari, Adam Andae. "Pema...	<1%
118	Internet	eprints.walisongo.ac.id	<1%
119	Publication	Ali Mundzir. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivit...	<1%
120	Publication	Ardra Maulana Adwitiya Nugroho, Suprihadi. "Optimalitas Perancangan Website:...	<1%
121	Publication	Fanida Muta'aliyur Rohmah, Nadia Annisa Maori, Gentur Wahyu Nyipto Wibowo. ...	<1%
122	Publication	Hasna Nursyfa, Andhika Mochamad Siddiq. "Pengaruh Motivasi, Kedisiplinan dan...	<1%
123	Publication	Minarwati, Intan Hidayah. "Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualit...	<1%

124	Publication	Pradita Maulidya Effendi, Endra Rahmawati. "Peningkatan terhadap pengalama...	<1%
125	Publication	Rahmat Al-Rasyid Saragih, Retno Sayekti. "Mengukur Tingkat Usability Pengguna...	<1%
126	Publication	Sahara Syarifatul Choeriyah. "RANCANGAN PROTOTIPE SISTEM PRESENSI MAHASI...	<1%
127	Publication	Silfi Putri Rahmawati. "Analisis Pengaruh Literasi Digital, Komitmen Manajemen, ...	<1%

1

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, *website* resmi pemerintah menjadi salah satu sarana utama untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik. *Website* ini diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, terbaru, dan mudah diakses oleh masyarakat (Efendi & Taran, 2022). Proses digitalisasi menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan publik yang cepat, mudah diakses, transparan, dan efisien dari segi biaya. Saat ini, setiap bentuk layanan publik dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan orientasi pengguna, sehingga dapat menjangkau seluruh warga negara tanpa terkecuali (Herwanto et al., 2023). Kemajuan teknologi informasi turut mendorong digitalisasi pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan efisiensi layanan. Banyak pemerintah daerah memanfaatkan *website* sebagai sarana utama penyampaian informasi dan pelayanan agar masyarakat memperoleh akses yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur yang tersedia, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaan, efisiensi interaksi, serta kenyamanan yang dirasakan pengguna dalam mengakses layanan yang disediakan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap aspek *usability* perlu dilakukan untuk memastikan bahwa *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul dapat digunakan secara mudah, efisien, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan yang dikembangkan benar-benar efektif, ramah pengguna, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mempercepat proses pengurusan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat (Ageng Saepudin Kanda &

Muhammad S Algias, 2024). Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan (Yusuf, 2020). Kelurahan menyediakan layanan administrasi masyarakat, di antaranya surat pengantar untuk pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan surat keterangan usaha (SKU) sebagai bentuk pelayanan publik. Proses pelayanan administrasi di banyak kelurahan, termasuk di Kelurahan Kasunyatan, masih dilakukan secara konvensional dengan cara pencatatan manual dan proses pelayanan langsung secara tatap muka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, kurang efisien, serta rentan terhadap kesalahan pencatatan, penumpukan dokumen, dan kehilangan data (Fanani et al., 2025).

Situs layanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri merupakan media resmi yang seharusnya menjadi sarana utama penyampaian informasi pelayanan publik. Namun, hingga saat ini yang tersedia baru sebatas daftar nama layanan tanpa keterangan detail seperti prosedur, persyaratan dokumen, estimasi waktu layanan, maupun biaya yang diperlukan. Masyarakat yang mengakses situs ini pun masih harus mencari informasi tambahan melalui jalur lain atau datang langsung ke kantor kelurahan. Selain itu, belum ada formulir elektronik atau fitur pengaduan yang bisa mempermudah interaksi warga dengan aparat kelurahan. Kondisi ini menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi di tingkat kelurahan masih belum maksimal untuk mendukung prinsip transparansi dan kemudahan akses pelayanan administrasi publik. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran *usability* pada menu pelayanan *website* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan dari sudut pandang pengguna serta mengidentifikasi bagian-bagian sistem yang masih memerlukan pengembangan.

Pada penelitian sistem informasi berbasis web di SD Negeri 1 Wangon dengan mengaplikasikan hasil evaluasi dengan metode *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan nilai sebesar 77,67. Berdasarkan hasil penilaian, sistem dinyatakan masuk dalam kategori *acceptable*, yang menandakan tingkat penerimaan pengguna cukup memuaskan dengan *adjective rating* 'Good'. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem sudah memenuhi aspek

usability yang diperlukan. Namun demikian, evaluasi dan pengembangan lanjutan tetap diperlukan guna mengoptimalkan kualitas sistem serta meningkatkan pengalaman pengguna. Hasil studi tersebut juga menekankan pentingnya pengukuran aspek kegunaan (*usability*) sebagai langkah untuk mengidentifikasi kekurangan pada sistem berbasis web sekaligus menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan layanan informasi bagi masyarakat maupun pemangku kepentingan sekolah (Ramadhan & Sugiyanto, 2024).

B. Batasan Masalah

Guna memfokuskan penelitian pada objek dan permasalahan yang dikaji, ditetapkan beberapa batasan penelitian yang menjadi acuan dalam proses pengumpulan dan analisis data, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada analisis *usability website* menu pelayanan milik Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.
2. Pengukuran *usability* pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai alat evaluasi tingkat kegunaan sistem.
3. Responden pada penelitian ini yaitu masyarakat Kelurahan Bandar Kidul, khususnya warga yang sedang atau pernah mengurus surat melalui layanan kelurahan.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pemrograman maupun struktur internal sistem website.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, serta batasan penelitian yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* pada menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)*?
2. Apakah informasi yang ditampilkan pada menu pelayanan *website* Kelurahan Bandar Kidul sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya masyarakat yang sedang atau pernah mengurus surat melalui layanan kelurahan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan terkait belum optimalnya *usability* pada *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri, khususnya pada keterbatasan informasi, navigasi, dan tampilan antarmuka, maka kajian ini dilakukan guna menganalisis tingkat *usability* dan mengevaluasi kesesuaian informasi yang disajikan terhadap kebutuhan pengguna. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menilai dan mengukur tingkat *usability* pada menu pelayanan *website* Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri dengan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Untuk mengevaluasi kesesuaian informasi yang disajikan pada menu pelayanan *website* Kelurahan Bandar Kidul dengan kebutuhan pengguna, khususnya masyarakat yang sedang atau pernah mengurus surat melalui layanan kelurahan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, kajian ini diharapkan mampu meningkatkan wawasan serta memperkaya referensi ilmiah dalam bidang sistem informasi, terutama yang berfokus pada evaluasi *usability website* pelayanan publik pada tingkat kelurahan, serta dapat dijadikan sebagai rujukan bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian serupa melalui metode *System Usability Scale (SUS)*.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Kelurahan Bandar Kidul dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis *website*, khususnya pada menu pelayanan, sehingga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi masyarakat. Selain itu, informasi berdasarkan hasil analisis *usability* tersebut bisa digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas tampilan, kelengkapan konten, serta kemudahan penggunaan *website* agar layanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Dalam kajian teori ini, teori penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan atau solusi adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi Berbasis Website

Aplikasi berbasis *website* adalah bentuk sistem informasi yang menyediakan fasilitas interaksi antara pengguna dan sistem melalui antarmuka yang ditampilkan pada *web browser*. Proses interaksi tersebut meliputi tiga langkah utama, yaitu pengajuan permintaan oleh pengguna, pengolahan permintaan oleh server, serta pengembalian hasil sebagai tanggapan. Sedangkan *website* merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data suara, data animasi, atau gabungan dari semuanya (IRAWAN, 2025). Halaman-halaman ini bisa bersifat statis atau dinamis dan saling terhubung melalui jaringan tautan sehingga membentuk sebuah struktur informasi yang terorganisir (Rizki & Op, 2021).

2. Sistem Informasi Pelayanan Kelurahan

Sistem informasi pelayanan kelurahan merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung pelaksanaan administrasi publik di wilayah kelurahan secara lebih terorganisir, cepat, efisien, dan transparan. Sistem informasi pelayanan kelurahan membantu pengelolaan data kependudukan, pengajuan layanan administrasi, serta pembuatan surat secara digital sehingga mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penggunaan sistem berbasis *web* juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi secara daring tanpa perlu mengunjungi kantor kelurahan secara langsung. Selain itu, penerapan sistem informasi dapat mempercepat proses verifikasi data, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Panji Pratama, 2022). Selain itu, digitalisasi layanan kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena proses operasional lebih efektif dan mudah dipantau secara *real time* (Mufid et al., 2022).

3. Experience (UX) dalam Menu Pelayanan Berbasis Website

User Experince (UX) sering diartikan sebagai pencaian suatu produk atau jasa yang dianggap berhasil oleh penggunaanya (Fitriana et al., 2020). *User Experience (UX)* merupakan suatu yang mengatur bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan perangkat lunak, terutama dalam menilai sejauh mana kemudahan dan nyaman dalam memanfaatkan fiturnya. UX berfokus pada preferensi, pandangan, emosi, serta reaksi fisik maupun mental pengguna baik sebelum, saat, maupun setelah menggunakan produk. Pentingnya UX terletak pada kemampuannya memastikan bahwa produk mampu memberikan layanan yang optimal sehingga pengalaman pengguna selama pemakaian menjadi memuaskan (Milah et al., 2023).

Aspek kunci dalam desain menu pelayanan yang baik adalah konsistensi dan penyediaan informasi yang lengkap untuk setiap jenis layanan. Konsistensi desain mencakup penggunaan warna, ukuran *font*, gaya, serta alur interaksi yang seragam di seluruh menu halaman layanan. Pengguna cenderung tidak menyukai antarmuka yang tidak konsisten karena dapat menimbulkan kebingungan dan meningkatkan beban kognitif saat menggunakan layanan. Menu pelayanan harus memastikan bahwa informasi yang ditampilkan, seperti persyaratan atau prosedur, bersifat jelas, dan akurat untuk menghindari kesalahan pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa konsistensi memberikan kejelasan dan kesederhanaan, yang merupakan dasar dari pengalaman pengguna yang baik (Nurliana et al., 2022). Desain menu yang baik harus memiliki hierarki visual yang logis agar pengguna mudah memindai dan memahami opsi layanan yang tersedia. Kesimpulannya, kejelasan dan kesederhanaan yang didukung konsistensi adalah fondasi penting dalam menciptakan UX yang berhasil.

User Experience (UX) pada konteks menu pelayanan website kelurahan secara fundamental berakar pada konsep Kualitas Usabilitas merujuk pada sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan menu layanan secara efektif, efisien, dan mencapai tingkat kepuasan tertentu. Metode *System Usability Scale (SUS)* sangat relevan karena berfungsi untuk mengukur dimensi usabilitas tersebut, khususnya aspek efektivitas dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menekankan bahwa penilaian UX berfokus pada aspek *usability*, yang meliputi tingkat kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Skor SUS yang tinggi menunjukkan bahwa desain menu pelayanan memiliki

kualitas UX yang baik dan dapat diterima oleh warga. Dengan demikian, kualitas usability yang teruji akan memastikan menu pelayanan di *website* Kelurahan Bandar Kidul dapat diakses dengan minim hambatan. Pengujian usability yang terstandar sangat krusial untuk mengoptimalkan desain demi pengalaman pengguna yang lebih baik (Sari et al., 2024).

4. Usability

Usability merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu proses desain produk atau sistem digital, bertindak sebagai tolok ukur utama yang mengukur seberapa berhasil, cepat, dan menyenangkan sebuah produk bagi individu yang menggunakannya (Purwani, 2024). Pengalaman pengguna tentang interaksi mereka dengan program adalah dasar untuk penilaian *usability* (Kholifah et al., 2023). Berdasarkan acuan dari Organisasi Standar Internasional (ISO 9241-11), *usability* secara resmi dijelaskan untuk tingkatan pada sistem memungkinkan target pengguna dalam rangka mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan untuk tingkat keberhasilan, kemudahan, dan tingkat kepuasan pengguna yang memadai pada lingkup penggunaan yang relevan. Lingkup kebergunaan mencakup lima aspek sentral: kemudahan penguasaan awal, efisiensi waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian tugas, kemampuan memori pengguna terhadap fungsionalitas, pengurangan kesalahan operasional, dan tingkat kepuasan emosional pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *usability* melampaui aspek fungsionalitas teknis semata dan terkait erat dengan mutu pengalaman keseluruhan UX yang diberikan oleh sistem. Apabila suatu sistem menunjukkan skor *usability* yang kurang memuaskan, hal ini akan memicu kesulitan navigasi, yang berujung pada meningkatnya rasa frustrasi dan menurunnya tingkat penerimaan aplikasi. Dalam ekosistem aplikasi kontemporer, kebergunaan menjadi metrik krusial yang mengindikasikan prospek keberhasilan dan tingkat adopsi sistem di kalangan masyarakat pengguna.

5. Sistem Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur yang valid dan reliabel dalam bentuk kuesioner yang dikembangkan untuk mengevaluasi tingkat *usability* suatu sistem berdasarkan pengalaman pengguna secara subjektif dari sudut pandang pengguna (Adyanata et al., 2024). *System Usability Scale (SUS)* diperkenalkan oleh John Brooke pada

97 tahun 1986, dan popularitasnya terletak pada sifatnya yang sederhana dan efisien, namun tetap menghasilkan data yang kuat untuk penilaian *usability*. Kuesioner SUS meliputi sepuluh pernyataan baku yang disusun secara selang-seling (positif dan negatif), Penilaian terhadap setiap item dilakukan menggunakan skala Likert 5 poin dengan rentang jawaban dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju. Hasil akhir dari pengujian SUS adalah skor tunggal dalam kisaran 0 sampai 100, di mana nilai ini mencerminkan penilaian global terhadap aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Nilai SUS yang melebihi angka 68 secara umum digunakan sebagai batas minimum untuk menyatakan bahwa suatu sistem dapat diterima, sementara skor di atas 80 menempatkan sistem dalam kategori yang sangat baik (Huda et al., 2023).

35 6. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

10 SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) merupakan perangkat lunak analisis statistik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian secara efektif, sehingga dapat membantu peneliti dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk mendukung proses pengambilan kesimpulan. SPSS berguna sebagai alat bantu pengelola statistik yang biasanya digunakan oleh mahasiswa, peneliti, dan praktisi profesional dalam berbagai disiplin ilmu. Kebutuhan untuk pelatihan SPSS semakin meningkat dengan pentingnya kemampuan analisis data yang akurat dan sistematis. Pemahaman aplikasi ini memungkinkan untuk mengkonversi data mentah menjadi informasi yang berguna, yang bisa mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih tepat dan berbasis bukti (Saftari et al., 2024). Untuk kajian ini, SPSS digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari proses pengumpulan data hasil kuesioner *System Usability Scale (SUS)*, khususnya dalam melakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Selain itu, SPSS juga dimanfaatkan untuk membantu proses analisis statistik deskriptif guna memperoleh gambaran tingkat *usability website* berdasarkan persepsi responden.

14 B. Kajian Penelitian Terdahulu

39 Studi yang dilakukan oleh Al Rosyid, Hilal Rakhamdani, Dioviando Putra Alika, Shintia Dwi pada tahun 2022 dengan judul “*Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*”. Mengevaluasi tingkat kegunaan sistem aplikasi OVO dari perspektif masyarakat. Kajian ini,

memberikan data dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner SUS kepada sejumlah responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas transaksi digital. Hasil pengolahan data menghasilkan skor *usability* sebesar 69,23 yang menunjukkan bahwa aplikasi OVO berada dalam kategori OK sehingga masih dapat diterima oleh pengguna. Meskipun begitu, beberapa indikator seperti tampilan antarmuka, kejelasan fitur, dan kemudahan akses perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Selain itu, temuan penelitian mengindikasikan adanya potensi pengembangan fitur agar proses transaksi dapat dilakukan lebih cepat dan intuitif. Peneliti menyimpulkan bahwa perbaikan desain antarmuka dan peningkatan respons sistem akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran penting mengenai kondisi *usability* aplikasi OVO berdasarkan persepsi pengguna aktual (Al Rosyid et al., 2022).

Studi yang dilakukan oleh Rahayu dan Novi pada tahun 2025 mengkaji tentang “Analisis UX Pada Aplikasi *E-Learning* Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*”. Menilai tingkat *usability* aplikasi *e-learning* yang digunakan pada proses pembelajaran daring. studi ini, data didapatkan dari penyebaran kuesioner SUS dari untuk mengevaluasi kualitas penggunaan sistem yang meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi dalam berinteraksi dengan sistem, tingkat kesalahan yang terjadi selama penggunaan selama mengoperasikan sistem pembelajaran berbasis *Moodle*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tingkat *usability* berada pada kategori cukup baik, namun beberapa aspek seperti stabilitas fitur, tata letak, serta kemudahan pengoperasian masih memerlukan peningkatan agar pengalaman belajar dapat berlangsung lebih optimal. Instrumen SUS dinilai efektif dalam mengukur persepsi pengguna secara cepat dan akurat meskipun dengan jumlah sampel yang terbatas. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengembang *e-learning* bahwa perbaikan antarmuka dan peningkatan kinerja sistem berpotensi meningkatkan kenyamanan serta keberhasilan proses pembelajaran daring. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem *e-learning* yang dinilai menggunakan SUS dapat diterima oleh pengguna serta dinilai efisien, mudah dipahami, dan memiliki tampilan antarmuka yang sederhana (Rahayu, 2025).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dimas Adam Saputra, Sucipto, dan Teguh Andriyanto pada tahun 2022 dijelaskan dari judul “Analisis Kualitas *Website*

56
116
17
108

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Nusantara PGRI Kediri Menggunakan Metode *WebQual 4.0*” Melakukan analisis terhadap mutu sistem *website*. Informasi Akademik (SIAKAD) versi kedua (SIAKAD v2) di Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan menerapkan metode *WebQual 4.0*. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) sebagai aspek penilaian utama. Pengguna akhir dalam studi ini meliputi mahasiswa, dosen, serta pegawai universitas, dengan tujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* SIAKAD. Hasil studi mengindikasikan bahwa kualitas informasi pada SIAKAD v2 tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun *website* sudah memberikan layanan dasar, masih diperlukan peningkatan dan pengembangan lebih lanjut pada berbagai aspek untuk lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan akademik dan administrasi pengguna. Rekomendasi penelitian ini mencakup perbaikan pada SIAKAD v2 agar mampu mendukung fungsi akademik secara lebih efisien di Universitas Nusantara PGRI Kediri (Saputra et al., 2022).

14
20
3

Kajian yang dilakukan oleh Dellia, Prita Pratiwi, Ayu Sapitri, Tania Adela Izzaturrahmah, Annis pada tahun 2025 berfokus dengan “*Analisis User Experience pada Web Dapodik Dinas Pendidikan OKU Selatan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*”. Melakukan kajian terhadap pengalaman pengguna sebuah *website* Dapodik Dinas Pendidikan OKU Selatan dengan metode SUS. Dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 30 responden yang terlibat dalam pengumpulan data, hasil evaluasi menunjukkan nilai SUS sebesar 53,4, yang berada pada kategori “OK” dengan tingkat *usability* yang cukup. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan sistem, kecepatan dalam pengolahan data masukan, serta kualitas tampilan antarmuka merupakan faktor yang memperoleh penilaian positif dari responden. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi perlunya peningkatan pada aspek lain guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh (Dellia et al., 2025).

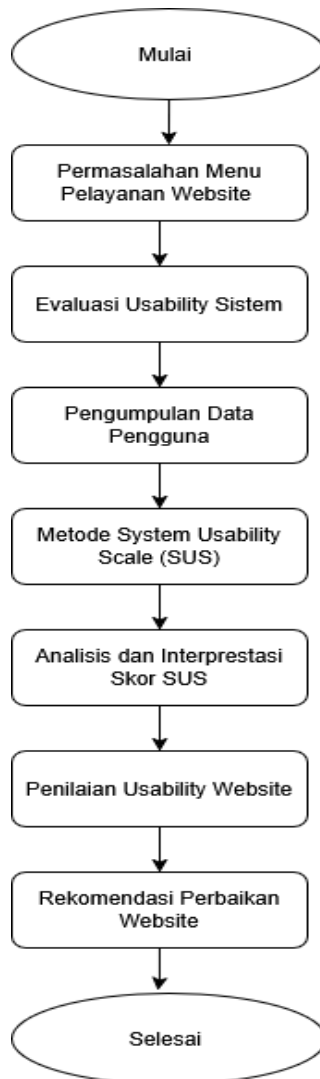
Roosdhani, Mohamad Rifqy Widagdo, Jati Amelia, Erika Ayu pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “*Usability Analysis in Paasaar.Com Application Using the System Usability Scale (Sus)*”. Studi ini menjadi penting

karena mengevaluasi *usability* pada platform yang tidak sebesar atau sepopuler Shopee dan Tokopedia, sehingga memberikan wawasan mengenai kualitas kegunaan dari situs *e-commerce* berskala kecil hingga menengah. Melalui penyebaran kuesioner SUS kepada 100 responden, diperoleh nilai rata-rata sebesar 83,88, dikategorikan tingkat “Good”. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna menilai sistem sangat mudah dioperasikan serta mampu memenuhi ekspektasi mereka. Penelitian ini juga menyoroti beberapa keunggulan utama dari situs Paasaar.com, seperti fleksibilitas penggunaan, respon sistem yang cepat, dan struktur navigasi yang sederhana, yang secara keseluruhan berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang positif (Roosdhani et al., 2022).

Penelitian lain juga dilakukan oleh Marpaung, G., Astiti, S., Fernandez, S., pada tahun 2023 dengan judul “ *Comparative Analysis Of Usability Value On Online Shop Fashion Websites Using The System Usability Scale (SUS)* ”. Pada proses pengembangan dan evaluasi pengalaman pengguna (UX) serta tingkat *usability* dari *website e-commerce* milik Citarasa Photography Studio. Dalam studi ini, peneliti menggabungkan pendekatan *Lean UX* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai alat evaluasi *usability* dan dilengkapi dengan pengujian langsung menggunakan skenario interaksi oleh pengguna. Hasil evaluasi menunjukkan skor SUS sebesar 89,25, yang masuk dalam kategori “*Excellent / Best Imaginable*”. Angka ini mencerminkan bahwa *website* tersebut sangat memenuhi harapan pengguna, baik dari segi desain tampilan, kejelasan navigasi, maupun respon antarmuka. Temuan ini turut menguatkan bahwa penerapan pendekatan *User-Centered Design (UCD)* mampu memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kualitas *usability* secara keseluruhan (Marpaung et al., 2023).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Diagram gambar 2.1 kerangka berpikir tersebut dimulai dengan tahapan awal yang menunjukkan adanya masalah pada penggunaan menu pelayanan dalam *website* Kelurahan Bandar Kidul. Permasalahan ini muncul karena beberapa fitur belum memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Kondisi tersebut mendorong perlunya evaluasi terhadap aspek kemudahan penggunaan *website*. Evaluasi difokuskan pada bagaimana pengguna berinteraksi dengan menu pelayanan yang disediakan. Proses ini menjadi langkah penting untuk memahami sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan warga. Dengan mengetahui masalah pada tahap awal, penelitian dapat lebih terarah dalam penilaiannya. Penelitian juga memastikan bahwa setiap keluhan pengguna dapat diidentifikasi secara objektif. Tahapan awal ini menjadi dasar untuk melanjutkan proses evaluasi *usability* secara menyeluruh.

Tahap berikutnya berlanjut pada kegiatan evaluasi *usability website* yang bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan dan kenyamanan ketika pengguna mengakses menu pelayanan. Evaluasi ini mencakup aspek kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan kemudahan menemukan fitur yang dibutuhkan oleh pengguna. Proses evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat *usability* sistem serta mengetahui sejauh mana website mampu mendukung masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara mudah, efisien, dan nyaman.

Setelah tahap evaluasi ditentukan, langkah berikutnya adalah pengumpulan data pengguna. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan website pelayanan. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung berdasarkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan digunakan untuk mengevaluasi tingkat *usability* sistem.

Tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi *usability website* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai instrumen pengukuran untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan berdasarkan persepsi pengguna. Metode SUS digunakan karena memiliki keunggulan dalam kesederhanaan, validitas, dan reliabilitas dalam mengukur persepsi pengguna. Hasil perhitungan skor SUS kemudian diinterpretasikan untuk menentukan tingkat kelayakan *usability* sistem, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas *website* pelayanan.

Setelah data dihitung dengan metode SUS, langkah selanjutnya adalah menganalisis dan menginterpretasikan skor SUS yang diperoleh. Analisis ini membantu menentukan tingkat kelayakan *usability website* berdasarkan standar penilaian internasional. Nilai SUS memberikan gambaran apakah sistem sudah baik, cukup, atau perlu perbaikan. Interpretasi dilakukan dengan melihat kecenderungan jawaban responden pada setiap pertanyaan kuesioner. Proses analisis ini menjadi dasar untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan *website*. Ketika skor menunjukkan kategori rendah, maka diperlukan perhatian khusus. Analisis juga dapat menunjukkan bagian mana yang paling bermasalah. Hasil interpretasi kemudian digunakan untuk menentukan tingkat *usability* secara keseluruhan.

Tahap terakhir pada kerangka berpikir ini adalah memberikan rekomendasi perbaikan *website* berdasarkan hasil analisis *usability*. Rekomendasi dibuat untuk

meningkatkan pengalaman pengguna, memperbaiki navigasi, dan menyempurnakan tampilan menu pelayanan. Saran perbaikan tersebut bertujuan agar *website* lebih mudah digunakan oleh masyarakat umum. Setelah rekomendasi disusun, proses penelitian dapat dinyatakan selesai. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pihak kelurahan dalam pengembangan sistem. Selain itu, rekomendasi dapat meningkatkan efisiensi layanan digital yang diberikan. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian dapat menciptakan layanan yang lebih responsif. Dengan demikian, *website* akan lebih efektif dalam mendukung pelayanan publik secara online.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Sistem Informasi yang Dievaluasi

1. Profil Sistem Informasi

Website Pelayanan Kelurahan Bandar Kidul berbasis *web* merupakan sistem informasi yang dikembangkan sebagai media digital untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi yang disediakan. Sistem ini dirancang agar masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai tipe layanan, persyaratan, dan prosedur pengurusan surat secara daring tanpa harus selalu datang langsung ke kantor kelurahan. Selain itu, *website* ini juga berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi resmi yang mendukung transparansi dan keterbukaan pelayanan publik. Dengan berbasis *web*, *website* ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan, tetapi juga sebagai media penyampaian informasi resmi yang mendukung transparansi dan keterbukaan layanan publik. Sistem berbasis *web* tersebut dapat diakses melalui perangkat komputer maupun laptop yang terhubung dengan jaringan internet, sehingga memudahkan interaksi antara masyarakat dan pihak kelurahan dalam proses pelayanan administrasi.

2. Tujuan dan Fungsi Utama Sistem

Tujuan utama dari sistem *website* Pelayanan Kelurahan Bandar Kidul adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyedia informasi yang lebih transparan, akurat, serta mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisien proses administrasi serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan secara cepat dan efisien.

Adapun fungsi utamanya meliputi :

- a. Menyediakan platform informasi pelayanan kelurahan secara online yang dapat diakses kapan saja oleh masyarakat.
- b. Mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur, persyaratan, dan jenis layanan administrasi yang tersedia.

- c. Menjadi media penyampaian informasi resmi serta arsip digital yang dapat digunakan sebagai referensi layanan oleh masyarakat maupun pihak kelurahan.

3. Sasaran Pengguna Sistem

Pengguna utama dari *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul adalah pihak-pihak terlibat langsung dalam pemanfaatan layanan administrasi berbasis web, yaitu :

- a. Masyarakat (Warga Kelurahan Bandar Kidul)
Berperan sebagai pengguna utama yang mengakses informasi layanan, seperti persyaratan, prosedur, dan jenis administrasi yang tersedia.
- b. Petugas atau Aparatur Kelurahan
Bertanggung jawab dalam mengelola konten *website*, memperbarui informasi layanan, serta memastikan informasi yang disajikan sesuai dengan kondisi dan kebijakan yang berlaku.

B. Metodologi Evaluasi System Usability Scale (SUS)

1. Desain Instrumen System Usability Scale (SUS)

Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan instrumen System Usability Scale (SUS) yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 sebagai alat ukur untuk menilai tingkat *usability* sistem berdasarkan persepsi pengguna. SUS adalah metode pengukuran *usability* sederhana, namun memiliki tingkat reliabilitas dan validitas yang tinggi. Metode ini telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian untuk mengevaluasi tingkat *usability* sistem digital, mencakup *website* pelayanan publik, sehingga sangat relevan untuk mengukur tingkat *usability* pada menu pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.

Instrumen *System Usability Scale (SUS)* terdiri atas 10 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur persepsi dan pengalaman pengguna dalam menilai tingkat kemudahan penggunaan sistem. Penyusunan item pernyataan dilakukan secara bergantian antara pernyataan positif dan negatif guna memperoleh hasil evaluasi yang lebih objektif. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert lima poin, yaitu:

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

SKOR	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Pernyataan SUS secara khusus dirancang dengan pola positif dan negatif secara bergantian. Pola ini bertujuan mencegah bias jawaban dan memastikan bahwa responden memberikan penilaian yang lebih objektif. Penyusunan item dalam instrumen dilakukan secara bergantian, di mana pernyataan bernomor ganjil bersifat positif dan pernyataan bernomor genap bersifat negatif.

Butir pernyataan kuesiner yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendukung proses penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Butir pernyataan kuesioner

No	Pernyataan Kuesioner	Jenis Pernyataan
1	Saya berpikir akan menggunakan menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri ini kembali di kemudian hari.	Positif
2	Saya merasa menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri ini rumit untuk digunakan.	Negatif
3	Saya merasa menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri ini mudah digunakan.	Positif
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau petugas untuk dapat menggunakan menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.	Negatif

No	Pernyataan Kuesioner	Jenis Pernyataan
5	Saya merasa fitur-fitur dalam menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.	Positif
6	Saya merasa terdapat banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.	Negatif
7	Saya merasa pengguna lain akan dengan cepat memahami cara menggunakan menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.	Positif
8	Saya merasa menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri ini membingungkan.	Negatif
9	Saya merasa tidak mengalami hambatan saat menggunakan menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.	Positif
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan menu pelayanan website Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri dengan baik.	Negatif

Karera SUS menggunakan kombinasi item positif dan negatif, maka proses analisis membutuhkan *reverse scoring* terhadap item bernomor genap. Hal ini diperlukan agar arah penilaian menjadi seragam, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi skor, maka semakin baik tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) sistem yang dievaluasi.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden yang telah menggunakan *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul. Penyebaran dilakukan melalui *Google Form* selama 1 bulan. Responden mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman mereka menggunakan *website*, dengan memberikan penilaian sesuai skala Likert 1-5 pada setiap item pertanyaan.

3. Karakteristik dan Jumlah Responden

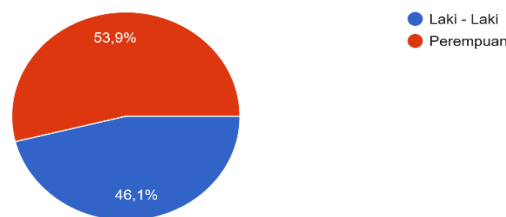
a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini ditetapkan sebagai pengguna *website* menu pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri dengan jumlah sebanyak 102 responden yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah peneliti sebarkan sebelumnya menggunakan link google form, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 3.1

Jenis Kelamin
102 jawaban

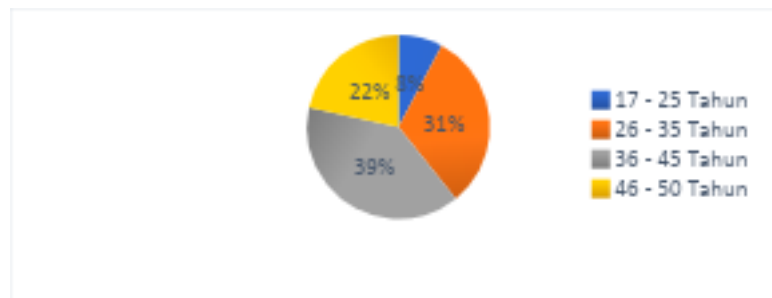


Gambar 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari Gambar 3.1 diatas pada jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan yaitu sebesar 53,9 % responden dibandingkan laki-laki yaitu sebesar 46,1 % responden, sehingga seluruh responden yang menjadi sampel penelitian telah terpenuhi secara lengkap 100 %.

2) Usia

Selanjutnya data kuesioner berdasarkan usia responden, mendapatkan hasil sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 3.2 diatas data yang telah dikumpulkan oleh peneliti menunjukkan mayoritas responden dalam kajian ini berada pada rentang usia 36 – 45 tahun sebesar 39 %, rentang usia 26 – 35 tahun sebesar 31 %, rentang usia 46 – 50 tahun 22 5, dan rentang usia 17 – 25 tahun 8 % , dengan demikian, seluruh responden yang direncanakan dalam penelitian ini telah berhasil diperoleh secara lengkap 100 %.

b. Jumlah Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri yang berjumlah 102 orang. Responden tersebut adalah masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan menu pelayanan pada *website* kelurahan dan petugas atau aparaturnya.

4. Teknik Analisis Data

a. Jenis Analisis

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menyajikan gambaran umum data yang diperoleh dari responden pengguna *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri. Analisis ini mencakup perhitungan frekuensi jawaban, distribusi skor, serta pengolahan data pada setiap item dalam kuesioner *System Usability Scale (SUS)*.

Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk memahami persepsi pengguna terhadap aspek-aspek *usability* pada *website* pelayanan, seperti kemudahan pengguna, efisiensi, kejelasan informasi, konsistensi tampilan, serta kenyamanan dalam mengakses layanan administrasi secara digital.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menghitung nilai-nilai statistik, seperti rata-rata skor tiap item SUS, total skor SUS, serta konversi hasil ke dalam kategori tingkat *usability*. Selain itu, uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan sebagai bagian dari analisis instrumen. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan aspek *usability* yang diukur, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menilai konsistensi internal instrumen dalam mengukur persepsi pengguna.

Melalui penerapan teknik analisis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat *usability website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul berdasarkan persepsi pengguna. Hasil analisis tersebut kemudian dapat dijadikan dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan untuk mendukung pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta berorientasi pada kemudahan dan kenyamanan pengguna.

b. Teknik Pengujian

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner memiliki kemampuan yang tepat dalam mengukur konstruk atau variabel yang diteliti. Validitas alat ukur sangat penting agar data yang dikumpulkan dari responden mencerminkan kenyataan yang sesungguhnya dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Untuk melakukan Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, yang dihitung secara otomatis melalui perangkat lunak SPSS versi 25.0. Proses ini melibatkan perbandingan antara nilai *r* hitung hasil pengolahan SPSS dengan nilai *r* tabel didasarkan pada jumlah responden (*n*) dan derajat kebebasan ($df = n - 2$). Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung bernilai positif dan lebih besar daripada *r* tabel pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian validitas masing-masing item dapat diketahui secara objektif dan terukur (Nugraha et al., 2024).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa mayoritas butir pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai korelasi yang memenuhi kriteria validitas yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan telah

disusun dengan baik dan mampu menggambarkan persepsi pengguna secara akurat.

Pentingnya validitas dalam penelitian kuantitatif tidak bisa diabaikan. Instrumen yang tidak valid berpotensi menghasilkan data yang tidak akurat sehingga dapat memengaruhi ketepatan dan kebenaran kesimpulan penelitian. Oleh karena itu, sebelum melakukan analisis statistik untuk langkah selanjutnya seperti uji regresi, uji validitas harus dilaksanakan terlebih dahulu guna memastikan integritas data yang dikumpulkan. Validitas yang baik akan memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian secara keseluruhan (Murtadho & Susanti, 2024).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tahap penting dalam evaluasi instrumen penelitian untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner ini menghasilkan hasil yang konsisten saat digunakan pada kondisi yang sama. Dengan kata lain, realibilitas menunjukkan seberapa stabil dan dapat diandalkannya suatu instrumen memiliki realibilitas tinggi, maka data yang dihasilkan juga dapat dipercaya dan mencerminkan keadaan sebenarnya secara konsisten (Riyanto et al., 2023).

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal. Teknik ini sangat umum digunakan dalam penelitian kuantitatif yang melibatkan pengukuran melalui kuesioner. *Alpha Cronbach* menghitung koefisien konsistensi internal, yaitu seberapa besar item-item dalam satu variabel saling berkorelasi dan bekerja secara serempak untuk mengukur konsep yang sama. Perhitungan realibilitas ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 agar hasil lebih akurat dan efisien.

Menurut pedoman umum yang banyak digunakan, reliabilitas instrumen dinyatakan terpenuhi apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* (α) melebihi batas minimum 0,70. Nilai ini menunjukkan bahwa korelasi antar item dalam suatu konstruk cukup tinggi dan bisa digunakan sebagai penelitian selanjutnya. Apabila nilai *alpha* dibawah batas dari 0,70, maka item di instrumen perlu dikaji ulang karena dianggap belum memberikan konsistensi yang memadai.

Dengan instrumen yang terbukti reliabel, peneliti dapat melanjutkan ke tahap analisis statistik lanjutan dengan keyakinan bahwa data yang dikumpulkan cukup stabil dan tidak dipengaruhi oleh fluktuasi acak. Keandalan data merupakan fondasi dari kesimpulan yang valid dan generalisasi yang tepat. Oleh karena itu, uji realibilitas menjadi bagian penting yang tidak bisa dilewatkan dalam setiap penelitian berbasis survei kuesioner seperti penelitian ini terhadap kualitas *website* pelayanan kelurahan.

C. Hasil Evaluasi Berdasarkan System Usability Scale (SUS)

1. Pengolahan Skor SUS

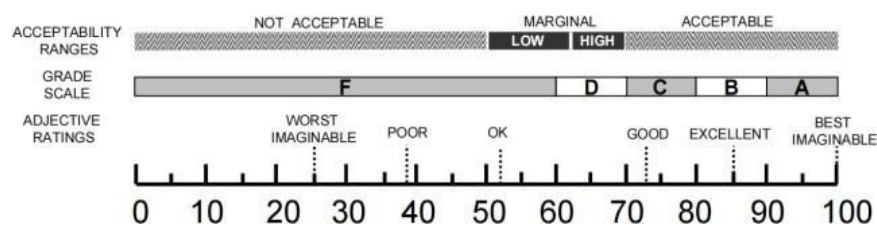
Pengolahan skor *System Usability Scale (SUS)* dilakukan dengan mengacu pada aturan standar SUS. Setiap jawaban responden pada item pernyataan dikonversi sebagai berikut:

- a. Untuk item bernomor ganjil (P1, P3, P5, P7, P9), skor dihitung dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan 1.
- b. Untuk item bernomor genap (P2, P4, P6, P8, P10), skor dihitung dengan mengurangi angka 5 dengan nilai jawaban responden.

Pada tahap selanjutnya, seluruh skor hasil konversi dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5 untuk memperoleh skor *System Usability Scale (SUS)* pada rentang 0–100. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 102 responden, diperoleh nilai rata-rata untuk setiap item pernyataan.

2. Interpretasi Skor SUS

Interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)* dilakukan guna mengetahui *usability* sistem berdasarkan nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran terhadap responden. Dalam menginterpretasikan hasil skor SUS, sebagaimana disajikan pada Gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3.3 Interpretasi Skor SUS

3. Analisis Skor Rata-rata SUS

Analisis skor rata-rata SUS digunakan untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Perhitungan dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor jawaban responden pada masing-masing item, kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap sistem, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan penilaian yang lebih positif, sedangkan skor yang lebih rendah mengindikasikan adanya aspek yang perlu diperbaiki.

Selain itu, skor rata-rata SUS juga berfungsi untuk mengidentifikasi indikator yang memiliki nilai tinggi dan terendah, sehingga dapat diketahui bagian sistem yang sudah baik maupun yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, hasil analisis ini menjadi dasar dalam melakukan evaluasi *usability* sebelum dilakukan perhitungan skor SUS secara keseluruhan. Berikut adalah rumus untuk mendapatkan nilai rata-rata SUS :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan ;

$\bar{x}$ = Skor Rata-rata

$\sum x$ = Jumlah Skor SUS

n = Jumlah Responden

4. Analisis GAP SUS

Analisis GAP SUS digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara hasil pengukuran *usability* sistem dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, standar yang digunakan adalah nilai *System Usability Scale (SUS)* sebesar 68, yang merupakan batas minimal suatu sistem dapat dikatakan memiliki tingkat *usability* yang baik. Analisis GAP dilakukan membandingkan skor SUS yang diperoleh dari hasil penelitian dengan standar tersebut. Selisih antara kedua nilai tersebut menunjukkan tingkat kesenjangan (*gap*) yang ada pada sistem. Jika nilai yang diperoleh tidak memenuhi batas standar yang telah ditetapkan, karena itu menunjukkan bahwa sistem belum memenuhi tingkat *usability* yang diharapkan dan memerlukan perbaikan. Sebaliknya, jika yang diperoleh berada di atas standar,

maka sistem dapat dikatakan telah memenuhi kriteria *usability* yang baik. Adapun rumus yang digunakan dalam analisis GAP sebagai berikut :

$$GAP\ SUS = \frac{Skor\ SUS}{Skor\ Standar\ (68)}$$

Hasil dari analisis GAP dapat bernilai positif maupun negatif. Nilai positif menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi atau melampaui standar *usability*, sedangkan nilai negatif menunjukkan adanya kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, analisis GAP digunakan sebagai dasar dalam menentukan tingkat kelayakan sistem serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas *usability*.

D. Analisis dan Pembahasan

Interpretasi skor pada *System Usability Scale (SUS)* digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap aspek-aspek *usability* yang meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi, serta kepuasan dalam proses interaksi dengan sistem yang digunakan. Berdasarkan hasil perhitungan, setiap item dalam kuesioner SUS dianalisis untuk melihat kecenderungan jawaban responden. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan sistem, khususnya pada aspek kemudahan navigasi dan konsistensi fitur. Hal ini menunjukkan bahwa *website* belum bisa sepenuhnya memberikan pengalaman penggunaan yang optimal.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis, dimensi yang menunjukkan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi yang disajikan. Kedua aspek tersebut berperan sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kenyamanan pengguna saat mengakses menu pelayanan *website*. Ketika sistem mudah digunakan dan informasi disajikan secara jelas, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung meningkat. Sebaliknya, jika kedua aspek tersebut belum terpenuhi, maka akan berdampak pada rendahnya penilaian *usability* secara keseluruhan.

Permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi kurang lengkapnya informasi layanan, navigasi yang belum intuitif, serta keterbatasan fitur interaktif pada *website*. Selanjutnya, antarmuka yang masih belum memenuhi aspek daya tarik yang baik serta menunjukkan tingkat konsisten yang rendah serta

menjadi faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Permasalahan tersebut berdampak pada menurunnya kemudahan pengguna dalam mengakses informasi serta memanfaatkan fitur yang tersedia pada sistem, sehingga menurunkan tingkat *usability website* secara keseluruhan.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai tingkat kemudahan *website* masih berada di bawah standar yang ditetapkan. Skor SUS sebesar 50,3 termasuk dalam kategori rendah dan belum memenuhi kriteria kelayakan sistem. Sementara itu, beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem dengan skor SUS di atas 68 sudah termasuk dalam kategori dapat diterima. Perbedaan ini menunjukkan bahwa *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul masih memerlukan perbaikan untuk mencapai tingkat *usability* yang lebih baik.

E. Rekomendasi Perbaikan Sistem

1. Saran Perbaikan Antarmuka Berdasarkan Usability

Berdasarkan hasil analisis *usability*, diperlukan perbaikan pada aspek antarmuka (*user interface*) *website* agar lebih mudah digunakan oleh pengguna. Perbaikan dapat dilakukan dengan menyederhanakan tampilan, memperjelas struktur menu, serta meningkatkan konsistensi desain pada setiap halaman. Selain itu, navigasi perlu dibuat lebih intuitif supaya masyarakat bisa mengidentifikasi fitur yang diperlukan tanpa mengalami kebingungan. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan tingkat kemudahan penggunaan *website* dapat meningkat secara signifikan.

2. Peningkatan Kualitas Informasi

Peningkatan kualitas informasi perlu dilakukan dengan melengkapi konten yang disajikan pada menu pelayanan *website*. Informasi mengenai prosedur layanan, persyaratan administrasi, serta alur pengajuan perlu disajikan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana dan terstruktur juga penting agar informasi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan adanya informasi yang lebih lengkap dan jelas, pengguna dapat memperoleh layanan secara lebih efektif dan efisien.

3. Peningkatan Interaksi dan Layanan Pengguna

Untuk meningkatkan kualitas interaksi dan layanan pengguna, *website* perlu dilengkapi dengan fitur interaktif yang mendukung komunikasi dua arah antara

pengguna dan pihak kelurahan. Fitur seperti formulir online, layanan pengaduan, serta notifikasi status layanan dapat membantu pengguna dalam mengakses layanan secara lebih praktis. Selain itu, respons sistem yang cepat dan informatif juga diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Dengan peningkatan interaksi ini, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan kepuasan terhadap layanan *website* dapat meningkat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Hasil Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat *usability* pada menu pelayanan *website* Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Data didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada 102 responden yang merupakan pengguna *website* pelayanan. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner SUS yang meliputi dari 10 pernyataan dengan skala Likert 1–5. Pernyataan dalam instrumen disusun secara bergantian antara item positif dan negatif dengan tujuan untuk meminimalkan bias dalam respons yang diberikan oleh responden.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat validitas setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian menggunakan korelasi Product Moment Pearson, guna memastikan bahwa setiap item mampu merepresentasikan variabel *usability* secara tepat. Adapun hasil uji validitas untuk seluruh item kuesioner disajikan pada Tabel 4.1 berikut.

Item	r-Hitung	r- Tabel	Valid/Tidak Valid
P1	0.660	0.195	Valid
P2	0.828	0.195	Valid
P3	0.566	0.195	Valid
P4	0.703	0.195	Valid
P5	0.604	0.195	Valid

P6	0.733	0.195	Valid
P7	0.581	0.195	Valid
P8	0.702	0.195	Valid
P9	0.579	0.195	Valid
P10	0.759	0.195	Valid

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan Tabel 4.1 Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan (P1–P10) memenuhi kriteria validitas, dengan nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel sebesar 0,195. Nilai r-tabel tersebut didapatkan dari distribusi tabel r *Product Moment* dengan jumlah responden (N = 102) pada taraf signifikansi 5%. Adapun nilai r-hitung diperoleh melalui analisis korelasi *Product Moment Pearson* menggunakan bantuan SPSS yang mengukur hubungan antara masing-masing item dengan skor total. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa seluruh item memiliki tingkat korelasi yang signifikan, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan memenuhi kriteria untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas SPSS

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.340	.353	.317	.313	.507	.428	.339	.595	.346	.660
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P2	Pearson Correlation	.340	1	.395	.588	.405	.615	.391	.625	.332	.733	.828
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P3	Pearson Correlation	.353	.395	1	.323	.295	.315	.291	.273	.350	.355	.566
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,001	0,003	0,001	0,003	0,005	0,000	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P4	Pearson Correlation	.317	.588	.323	1	.457	.444	.319	.466	.290	.481	.703
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,001		0,000	0,000	0,001	0,000	0,003	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P5	Pearson Correlation	.313	.405	.295	.457	1	.223	.329	.408	.384	.364	.604
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,003	0,000		0,024	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P6	Pearson Correlation	.507	.615	.315	.444	.223	1	.320	.556	.366	.500	.733
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,024		0,001	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P7	Pearson Correlation	.428	.391	.291	.319	.329	.320	1	0,183	.392	.388	.581
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,003	0,001	0,001	0,001		0,066	0,000	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P8	Pearson Correlation	.339	.625	.273	.466	.408	.556	0,183	1	0,128	.613	.702
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,066		0,198	0,000	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P9	Pearson Correlation	.595	.332	.350	.290	.384	.366	.392	0,128	1	0,185	.579
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,198		0,063	0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
P10	Pearson Correlation	.346	.733	.355	.481	.364	.500	.388	.613	0,185	1	.759
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,063		0,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
TOTAL	Pearson Correlation	.660	.828	.566	.703	.604	.733	.581	.702	.579	.759	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102

Sumber : Spss 25.0

Selanjutnya, dari Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (*Output Correlations SPSS*), terlihat bahwa setiap item pernyataan (P1–P10) memiliki nilai korelasi *Pearson*

terhadap skor total (TOTAL) dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) yang menunjukkan hasil lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Nilai uji validitas pada output SPSS ini dapat dilihat pada bagian *Pearson Correlation* antara masing-masing item dengan TOTAL, yang menunjukkan kekuatan hubungan antara skor setiap item pernyataan dengan skor total instrumen. Selain itu, tanda bintang (*) pada output SPSS menunjukkan bahwa nilai korelasi signifikan pada taraf 0,05, sedangkan tanda (**) menunjukkan signifikansi pada taraf 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total, sehingga secara otomatis memenuhi kriteria validitas.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan software SPSS. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa item-item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik. Adapun hasil uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* disajikan pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	102	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	10

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil uji reliabilitas dengan SPSS, dibagian *Case Processing Summary* diketahui bahwa seluruh data responden sebanyak 102 dinyatakan valid serta seluruh data responden digunakan dalam analisis tanpa adanya data yang dikeluarkan (excluded), sehingga semua data bisa digunakan di proses analisis. Selanjutnya, pada bagian *Reliability Statistics* diperoleh nilai

Cronbach's Alpha sebesar 0,868 dengan jumlah item sebanyak 10. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel *usability*.

3. Hasil Perhitungan Skor SUS

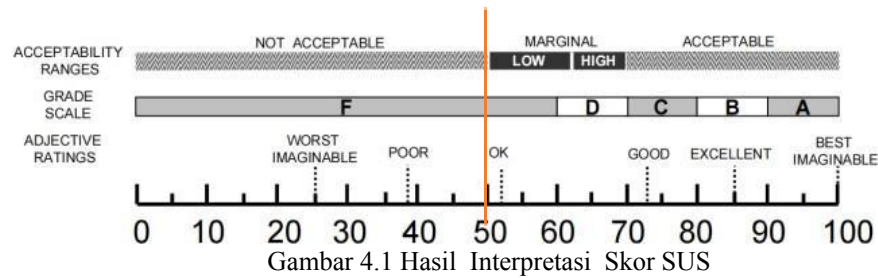
Hasil perhitungan skor *System Usability Scale (SUS)* yang diperoleh melalui proses pengolahan data hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian. Adapun hasil perhitungan tersebut disajikan dalam tabel berikut, yang menyajikan skor SUS yang diperoleh dari masing-masing responden penelitian.

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Skor SUS

Daftar Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
R1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	25	62.5
R2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	0	16	40
R3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	26	65
R5	3	1	3	1	3	0	4	0	2	1	18	45
.....	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
R102	4	1	3	0	3	1	3	1	4	1	21	52.5
Jumlah	342	65	355	66	338	74	334	65	341	72	2052	5130

Berdasarkan Tabel 4.4 menyajikan hasil perhitungan skor *System Usability Scale (SUS)* yang didapatkan dari jawaban 102 responden terhadap 10 item pernyataan (Q1 – Q10). Setiap nilai pada kolom Q1 hingga Q10 merupakan hasil konversi skor berdasarkan aturan SUS, yaitu penyesuaian untuk item ganjil dan genap. Selanjutnya, seluruh skor hasil konversi dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5 untuk memperoleh nilai *System Usability Scale (SUS)* dalam rentang 0 – 100. Setelah itu diperoleh total skor keseluruhan sebesar 5130.

4. Hasil Interpretasi Skor SUS



Tabel 4.5 Hasil Interpretasi Skor SUS

<i>Grade</i>	<i>SUS</i>	<i>Percentile range</i>	<i>Adjective</i>	<i>Acceptable</i>	<i>NPS</i>
F	25.1 – 51.6	2 – 14	Poor	Not Acceptable	Detractor

Berdasarkan Gambar 4.1 hasil perhitungan, diperoleh nilai *System Usability Scale (SUS)* sebesar 50,3. Hasil ini mengindikasikan bahwa nilai yang diperoleh masih berada di bawah nilai standar rata-rata *System Usability Scale (SUS)*, yaitu 68, sehingga termasuk dalam kategori “*Not Acceptable*” dengan grade F dan adjective rating “*Poor*”. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat *usability* sistem masih rendah dan belum mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Dengan demikian, diperlukan perbaikan pada aspek-aspek *usability* untuk meningkatkan kualitas sistem agar lebih mudah digunakan, efisien, dan memenuhi kebutuhan pengguna.

5. Analisis Skor Rata-rata SUS

Analisis skor rata-rata SUS dilakukan untuk mengevaluasi tingkat *usability* sistem secara keseluruhan berdasarkan persepsi pengguna. Nilai rata-rata diperoleh dengan menjumlahkan seluruh skor *System Usability Scale (SUS)* yang diperoleh dari masing-masing responden, kemudian dibagi dengan total jumlah responden, sehingga perhitungan rata-rata SUS adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{5130}{102} = 50,3$$

Berdasarkan hasil perhitungan total skor koversi SUS seluruh responden sebesar 5130, dengan jumlah responden sebanyak 102 orang. Dengan demikian, hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor SUS sebesar 50,3. Hasil ini mengindikasikan bahwa nilai yang diperoleh masih berada di bawah standar rata-rata System Usability Scale (SUS) sebesar 68, sehingga termasuk dalam kategori *usability* yang rendah dan belum dapat diterima (*not acceptable*). Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem belum mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal dari aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi serta perbaikan pada berbagai aspek sistem guna meningkatkan kualitas *usability* secara menyeluruh.

6. Analisis GAP SUS

Analisis GAP SUS dilakukan untuk mengetahui selisih antara nilai *System Usability Scale (SUS)* yang diperoleh dengan standar rata-rata *usability* yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 68. Analisis ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* sistem dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil perhitungan sebelumnya, diperoleh nilai rata-rata skor SUS adalah sebesar 50,3. Maka perhitungan GAP adalah sebagai berikut:

$$GAP\ SUS = \frac{50,3}{68} = -17,7$$

Hasil perhitungan menunjukkan nilai GAP sebesar -17,7, yang berarti nilai SUS masih berada di bawah nilai standar rata-rata yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Nilai GAP yang negatif mengindikasikan bahwa sistem belum memenuhi tingkat *usability* yang diharapkan dan masih memerlukan perbaikan. Dan analisis GAP ini juga sejalan dengan hasil interpretasi skor SUS yang menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis, sistem berada pada kategori *Not Acceptable*, sehingga perbaikan pada aspek *usability* menjadi hal yang sangat diperlukan.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan bahwa tingkat *usability* pada menu pelayanan *website* Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri memperoleh nilai rata-rata sebesar 50,3, yang berada di bawah standar kelayakan SUS yaitu 68, sehingga hasil tersebut

95 mengindikasikan bahwa sistem termasuk dalam kategori *not acceptable* dari penilaian *poor*. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem belum mampu memberikan tingkat kemudahan penggunaan yang diharapkan oleh pengguna, efisiensi, serta kepuasan yang optimal bagi pengguna, di mana masih ditemukan kendala pada aspek navigasi, konsistensi tampilan, serta kejelasan informasi. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, seperti studi yang memperoleh nilai SUS di atas 68 dengan kategori *acceptable* dan *good*, hasil penelitian ini tergolong lebih rendah, sehingga menunjukkan bahwa kualitas *usability website* masih perlu ditingkatkan agar dapat sejajar dengan sistem lain yang telah dinilai layak. Selanjutnya, hubungan antara *usability* dengan kepuasan pengguna terlihat cukup kuat, di mana aspek kemudahan penggunaan dan kelengkapan informasi menjadi faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, ketika sistem sulit dipahami dan informasi tidak lengkap, maka pengguna cenderung merasa kurang puas dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi perbaikan sistem yang meliputi penyederhanaan tampilan antarmuka, peningkatan konsistensi desain, perbaikan struktur navigasi agar lebih intuitif, serta penambahan dan pelengkapan informasi layanan seperti prosedur, persyaratan, dan alur administrasi. Selain itu, pengembangan fitur interaktif seperti formulir online, layanan pengaduan, dan notifikasi status layanan juga sangat disarankan untuk meningkatkan interaksi serta kenyamanan pengguna, sehingga diharapkan dapat meningkatkan nilai *usability* dan kepuasan pengguna .

78

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat *usability* pada menu pelayanan *website* Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri tergolong rendah dengan nilai *System Usability Scale (SUS)* sebesar 50,3 yang lebih rendah dari standar kelayakan yang ditetapkan yaitu 68, sehingga sistem dinilai belum memenuhi kriteria *usability* yang baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem belum mampu memberikan kemudahan yang optimal bagi pengguna, terutama pada aspek navigasi, konsistensi tampilan, dan kelengkapan informasi. Sejalan dengan hal tersebut, tingkat kepuasan pengguna juga cenderung rendah, karena kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi sebagai faktor utama belum terpenuhi secara optimal. Rendahnya *usability* ini berdampak langsung pada penerimaan sistem, di mana pengguna belum sepenuhnya dapat menerima dan memanfaatkan *website* sebagai sarana pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *usability* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan penerimaan sistem, sehingga diperlukan perbaikan pada aspek antarmuka, navigasi, serta kualitas informasi agar sistem dapat lebih mudah digunakan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan pada akhirnya dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

27

101

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan serta dengan mempertimbangkan keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti mengajukan sejumlah saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem dan penelitian selanjutnya, sebagai berikut :

1. Pengembangan sistem lebih lanjut : Berdasarkan temuan ini menunjukkan rendahnya nilai *usability* (SUS 50,3), diperlukan pengembangan sistem secara menyeluruh terutama pada aspek UI/UX. Perbaikan dapat dilakukan dengan menyederhanakan tampilan antarmuka, meningkatkan konsistensi desain, serta memperbaiki struktur navigasi agar lebih intuitif dan mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, perlu ditambahkan fitur pendukung seperti formulir layanan online, sistem pengaduan, notifikasi status layanan, serta integrasi API untuk mendukung otomatisasi proses administrasi. Pengembangan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan serta pengalaman pengguna secara keseluruhan.
2. Perluasan objek penelitian : Penelitian ini hanya melibatkan 102 responden dari satu wilayah, sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan memperluas jumlah responden dengan cakupan yang lebih beragam, baik dari segi demografis maupun tingkat literasi digital. Selain itu, objek penelitian dapat diperluas ke instansi lain seperti kelurahan atau desa berbeda, maupun pada sistem layanan publik lainnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat generalisasi hasil penelitian sehingga dapat memberikan gambaran *usability* yang lebih komprehensif.
3. Penggunaan metode tambahan : Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* yang berfokus pada pengukuran *usability* secara umum. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mengombinasikan metode lain seperti *WebQual* untuk mengukur kualitas *website* dari aspek informasi dan interaksi, serta *Technology Acceptance Model (TAM)* yang digunakan sebagai pendekatan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem. Selain itu, pendekatan data mining atau analisis statistik lanjutan juga dapat digunakan untuk menggali pola perilaku pengguna secara lebih mendalam sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih akurat.

4. Penerapan nyata sistem ke organisasi terkait : Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya berhenti pada tahap evaluasi, tetapi dapat diterapkan secara nyata oleh pihak Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem pelayanan berbasis *website*. Implementasi rekomendasi perbaikan yang telah diusulkan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan publik, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan penerapan yang berkelanjutan, Sistem ini diharapkan mampu menjadi solusi digital yang efektif dan efisien guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

100

94

23

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI/TESIS



Nama : Muhammad Ferri Harmawan
 NPM : 2213030040
 Prodi : Sistem Informasi
 Semester : GNP
 Thn Akademik : 25/26

No.	Sem/TA	Tanggal	Dosen Pembimbing	Materi	Catatan
1	GNP 25/26	21 April 2026	SUCIPTO	BAB IV	.
2	GNP 25/26	07 Mei 2026	SUCIPTO	BAB IV	.
3	GNP 25/26	23 April 2026	SUCIPTO	BAB II	Penambahan kajian teori.
4	GNP 25/26	30 April 2026	SUCIPTO	BAB II	Penambahan kutipan kajian teori.
5	GNP 25/26	11 Mei 2026	SUCIPTO	BAB III	Revisi penjelasan rekomendasi perbaikan
6	GNP 25/26	15 Mei 2026	SUCIPTO	BAB IV	Revisi tabel hasil perhitungan skor sus.
7	GNP 25/26	21 Mei 2026	SUCIPTO	BAB IV	Revisi penulisan gambar,tabel.
8	GNP 25/26	25 Mei 2026	SUCIPTO	BAB IV	Revisi pembahasan.
9	GNP 25/26	28 Mei 2026	SUCIPTO	Publikasi	Pemilihan jurnal publikasi.
10	GNP 25/26	29 Mei 2026	SUCIPTO	Publikasi	Revisi daftar pustaka.
11	GNP 25/26	04 Juni 2026	SUCIPTO	Publikasi	Kelengkapan isi jurnal.
12	GNP 25/26	05 Juni 2026	SUCIPTO	BAB V	Merapikan isi.
13	GNP 25/26	08 Juni 2026	SUCIPTO	BAB V	Revisi saran.
14	GNP 25/26	11 Juni 2026	SUCIPTO	Daftar Pustaka	Penambahan daftar pustaka.
15	GNP 25/26	12 Juni 2026	SUCIPTO	Lainnya	Cek semua bab .
16	GNP 25/26	14 Mei 2026	SUCIPTO	BAB III	Penghapusan kalimat dibagian uji validitas dan
17	GNP 25/26	21 April 2026	DWI HARINI	BAB I	Revisi dan kalimat penjelasan di batasan masalah,rumusan masalah dsn tujuan penelitian.
18	GNP 25/26	07 Mei 2026	DWI HARINI	BAB I	Penambahan kutipan latar belakang.
19	GNP 25/26	08 Mei 2026	DWI HARINI	BAB I	Revisi kata asing.
20	GNP 25/26	11 Mei 2026	DWI HARINI	BAB I	Revisi manfaat penelitian.

No.	Sem/TA	Tanggal	Dosen Pembimbing	Materi	Catatan
21	GNP 25/26	14 Mei 2026	DWI HARINI	BAB II	Penambahan kalimat kegunaan uji validitas dan realibilitas di bagian SPSS.
22	GNP 25/26	15 Mei 2026	DWI HARINI	BAB II	Revisi kata awalan penelitian terdahulu.
23	GNP 25/26	21 Mei 2026	DWI HARINI	BAB II	Revisi kerangka berpikir.
24	GNP 25/26	22 Mei 2026	DWI HARINI	BAB III	Belum disesuaikan templete.
25	GNP 25/26	25 Mei 2026	DWI HARINI	BAB III	Penambahan GAP penelitian.
26	GNP 25/26	27 Mei 2026	DWI HARINI	BAB III	Penghapusan kalimat sampel.
27	GNP 25/26	28 Mei 2026	DWI HARINI	BAB IV	Belum disesuaikan templete.
28	GNP 25/26	04 Juni 2026	DWI HARINI	BAB IV	Penambahan tampilan uji validitas spss.
29	GNP 25/26	05 Juni 2026	DWI HARINI	BAB V	Revisi kesimpulan dan saran.
30	GNP 25/26	08 Juni 2026	DWI HARINI	Daftar Pustaka	Merapikan daftar pustaka.
31	GNP 25/26	11 Juni 2026	DWI HARINI	Publikasi	Cek jurnal.
32	GNP 25/26	12 Juni 2026	DWI HARINI	Lainnya	Cek ulang per bab .

Kaprodi Sistem Informasi

Dosen Pembimbing Akademik

Dosen Pembimbing Utama

✔ Valid

✔ Valid

✔ Valid

(Dr. SUCIPTO, S.Kom, M.Kom) (ARIE NUGROHO, S.Kom, M.M, M.Kom) (Dr. SUCIPTO, S.Kom, M.Kom)



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status Terakreditasi Baik Sekali

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503

Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email:lemlit@unpkediri.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 22 Juni 2026 bertempat di Ruang UJIAN M4 Universitas Nusantara PGRI Kediri, telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri :



Nama : Muhammad Ferri Harmawan

NPM : 2213030040

Prodi : SI-Sistem Informasi

Semester/Tahun Akademik : Genap, 25/26

Judul : ANALISIS USABILITY PADA MENU PELAYANAN KELURAHAN BANDAR
KIDUL KOTA KEDIRI BERBASIS WEBSITE DENGAN METODE SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS)

Dengan Hasil : Revisi Naskah

Nilai : 85 (A)

Ketua Penguji

☑ Valid

(Dr. SUCIPTO, S.Kom, M.Kom)

Penguji 1

☑ Valid

(ARIE NUGROHO, S.Kom, M.M, M.Kom)

Penguji 2

☑ Valid

(DWI HARINI, S.Si., M.M)

nb:

- Input Nilai dilakukan oleh Ketua Penguji, Penguji 1, dan Penguji ke-n melalui siakad
- Nilai Final berasal dari gabungan seluruh dosen penguji
- Daftar Dosen yang telah mengisi nilai: DWI HARINI, ARIE NUGROHO, SUCIPTO
- Pastikan semua penguji telah melakukan input nilai



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status Terakreditasi Baik Sekali

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503
Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email: lemlit@unpkediri.ac.id

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI



Nama : Muhammad Ferri Harmawan

NPM : 2213030040

Prodi : SI-Sistem Informasi

Semester/Tahun Akademik : Genap, 25/26

Hari/Tanggal Ujian : Senin / 22 Juni 2026

Judul : ANALISIS USABILITY PADA MENU PELAYANAN KELURAHAN BANDAR
KIDUL KOTA KEDIRI BERBASIS WEBSITE DENGAN METODE SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS)

Dengan Hasil : Revisi Naskah

Nilai : 85 (A)

Catatan Revisi:

lihat pada catatan naskah skripsi, Benahi Kesimpulan , Tanpa Revisi

Ketua Penguji

(Dr. SUCIPTO, S.Kom, M.Kom)

Penguji 1

(ARIE NUGROHO, S.Kom, M.M, M.Kom)

Penguji 2

(DWI HARINI, S.Si, M.M)

nb:

- Tanda Tangan revisi (Ketua Penguji, Penguji 1, dan Penguji ke-n) dilakukan secara manual
- Nilai berasal dari gabungan dari seluruh dosen penguji
- Daftar Dosen yang telah mengisi nilai: DWI HARINI, ARIE NUGROHO, SUCIPTO