



Usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) pada BKPSDM Kabupaten Gorontalo

Arifin Ahudulu^{1,*}, Alter Lasarudin², Frangky Tupamahu³, Hilmansyah Gani⁴

^{1,2,3,4}Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:
Submit: 23 Juni 2026
Revisi: 09 Juli 2026
Diterima: 10 Juli 2026
Diterbitkan: 13 Juli 2026

Kata Kunci

Usability, System Usability Scale, Personnel Information System, E-Government.

Korespondensi

E-mail: arifinahudulu@gmail.com

A B S T R A C T

The acceleration of digital transformation in the public sector requires reliable personnel information systems to support efficient and integrated administrative services. The State Civil Apparatus Information System (SIASN) serves as a national platform for managing personnel data and administrative processes of civil servants in Indonesia. However, its implementation at the Regional Civil Service and Human Resource Development Agency (BKPSDM) of Gorontalo Regency still faces several technical and usability-related challenges that may affect user experience and service effectiveness. This study aims to identify user constraints, measure the usability level of SIASN, and provide recommendations for system improvement. A quantitative descriptive approach was employed through data collection using questionnaires, in-depth interviews, and field observations. The study involved 30 active SIASN users, and usability data were analyzed using the System Usability Scale (SUS) instrument. The results indicate that the main obstacles experienced by users include data storage failures, slow system access during peak hours, data updates that have not taken place in real-time, complexity of menu navigation, and limitations of account recovery features. The results of the usability measurement resulted in an average SUS score of 76.4 which is included in the Good category with an Acceptable acceptance rate. These findings show that SIASN is able to support personnel administration activities well and is accepted by users. However, improving the quality of the system is still necessary through optimizing server performance, simplifying the user interface, synchronizing data in real-time, and developing a password reset feature independently. The results of this research are expected to be evaluation materials for developers to improve the quality of digital-based personnel services.

Abstrak

Akselerasi transformasi digital di sektor publik menuntut tersedianya sistem informasi kepegawaian yang mampu mendukung pelayanan administrasi secara efektif, efisien, dan terintegrasi. Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) merupakan platform nasional yang digunakan dalam pengelolaan data dan layanan kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun, implementasi SIASN di BKPSDM Kabupaten Gorontalo masih menghadapi sejumlah kendala teknis yang berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala penggunaan SIASN, mengukur tingkat usability sistem, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) kepada 30 pengguna aktif SIASN. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kendala utama yang

dialami pengguna meliputi kegagalan penyimpanan data, lambatnya akses sistem pada jam sibuk, pembaruan data yang belum berlangsung secara real-time, kompleksitas navigasi menu, serta keterbatasan fitur pemulihan akun. Hasil pengukuran usability menghasilkan skor rata-rata SUS sebesar 76,4 yang termasuk kategori Good dengan tingkat penerimaan Acceptable. Temuan tersebut menunjukkan bahwa SIASN mampu mendukung aktivitas administrasi kepegawaian dengan baik serta diterima oleh pengguna. Walaupun demikian, peningkatan kualitas sistem tetap diperlukan melalui optimalisasi performa server, penyederhanaan antarmuka pengguna, sinkronisasi data secara real-time, serta pengembangan fitur reset kata sandi secara mandiri. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan kepegawaian berbasis digital.

This is an open access article under the CC-BY-SA license



1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong percepatan digitalisasi pada berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Penerapan transformasi digital merupakan salah satu strategi yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi serta pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi [1]. Implementasi transformasi digital memungkinkan organisasi pemerintah mengelola data secara lebih cepat, akurat, dan sistematis sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat [2]. Dalam konteks reformasi birokrasi, digitalisasi layanan pemerintahan berperan sebagai fondasi utama untuk membangun tata kelola pemerintahan yang adaptif, tanggap, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital pada sektor pemerintahan adalah pengembangan sistem informasi kepegawaian berbasis elektronik. Sistem informasi kepegawaian berperan penting dalam mendukung pengelolaan data aparatur, administrasi sumber daya manusia, serta penyediaan layanan kepegawaian yang efektif dan terintegrasi. Pemanfaatan sistem informasi yang baik dapat mengoptimalkan pengelolaan data serta mempercepat pelaksanaan proses administrasi, dan mengurangi potensi terjadinya kesalahan pada pengolahan informasi [3]. Dengan demikian, kualitas sistem informasi menjadi aspek yang perlu diperhatikan agar sistem yang dikembangkan mampu memberikan manfaat optimal bagi organisasi maupun pengguna.

Sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi kepegawaian nasional, Badan Kepegawaian Negara (BKN) mengembangkan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) sebagai platform terintegrasi untuk mengelola data dan layanan Aparatur Sipil Negara (ASN). SIASN digunakan untuk mendukung berbagai layanan kepegawaian, seperti pengelolaan data ASN, kenaikan pangkat, mutasi, promosi, pengembangan karier, serta layanan administrasi lainnya melalui satu sistem yang saling terintegrasi secara nasional. Kehadiran SIASN dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepegawaian sekaligus mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan berlandaskan elektronik secara lebih efektif serta transparan.

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo, SIASN digunakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gorontalo sebagai sistem utama pada pengelolaan administrasi ASN. Sistem tersebut menjadi sarana utama bagi operator dan pengelola kepegawaian dalam melaksanakan berbagai proses administrasi secara digital. Hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala dalam penggunaan SIASN. Pengguna mengeluhkan lambatnya akses sistem pada jam-jam tertentu, kegagalan penyimpanan data, keterlambatan sinkronisasi informasi, kompleksitas navigasi menu, serta keterbatasan fitur pemulihan akun pengguna. Kondisi tersebut berpotensi menghambat

efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian dan menurunkan kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem.

Keberhasilan penerapan suatu sistem informasi tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan fungsionalitas yang dimiliki, melainkan juga oleh kemampuannya dalam menghadirkan pengalaman penggunaan yang positif kepada para pengguna. Evaluasi mengenai kualitas sistem merupakan langkah yang esensial untuk memastikan sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna sekaligus menunjang tujuan organisasi secara maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Syahrial, Larote, Lasarudin, dan Olii menunjukkan bahwa evaluasi sistem informasi dapat memberikan gambaran mengenai berbagai faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan yang disediakan [4]. Sejalan dengan temuan tersebut, Lasarudin, Hasyim, dan Dumako menegaskan bahwa persepsi dan kepuasan pengguna merupakan indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan berbasis teknologi informasi karena secara langsung memengaruhi tingkat penerimaan dan keberlanjutan penggunaan sistem [5].

Satu di antara aspek yang banyak dimanfaatkan untuk mengevaluasi kualitas suatu sistem informasi adalah usability. Berdasarkan ISO 9241-11, usability merupakan derajat efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan tertentu saat menggunakan sistem. Tingkat usability yang baik sehingga memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih mudah, lebih cepat, serta minim kesalahan. Sebaliknya, tingkat usability yang rendah dapat menyebabkan kesulitan penggunaan, meningkatkan risiko kesalahan operasional, serta mengurangi produktivitas kerja. Oleh karena itu, evaluasi usability merupakan bagian yang penting dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi.

Metode yang umum digunakan untuk mengevaluasi usability adalah System Usability Scale (SUS). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Brooke sebagai instrumen evaluasi yang sederhana, cepat, dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dalam menilai persepsi pengguna terhadap suatu sistem. SUS terdiri atas sepuluh butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis aplikasi dan sistem informasi. Keunggulan metode ini terletak pada kemampuannya menghasilkan pengukuran usability yang konsisten serta mudah diinterpretasikan, sehingga banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi pada berbagai bidang.

Kajian terkait evaluasi usability telah diterapkan pada berbagai jenis sistem informasi. Sukma dkk. menerapkan metode SUS pada Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) dan memperoleh skor usability sebesar 63,38 yang menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna [6]. Arjiansa dan Sutabri mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan memperoleh skor SUS sebesar 77,3 yang dikategorikan baik serta diterima oleh pengguna [7]. Penelitian lain yang dilakukan pada aplikasi Shopee menghasilkan skor SUS sebesar 76 yang mengindikasikan bahwa aplikasi memiliki tingkat usability yang baik serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif [8]. Sementara itu, evaluasi terhadap aplikasi MyASN menghasilkan skor SUS sebesar 54,08 yang mengindikasikan masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem [9]. Damayanti dkk. juga menemukan bahwa aplikasi SRIKANDI memperoleh skor usability yang relatif rendah sehingga diperlukan perbaikan pada aspek antarmuka dan kemudahan penggunaan sistem [10].

Sejumlah penelitian mengindikasikan bahwa metode SUS dapat memberikan gambaran secara jelas terkait kualitas penggunaan suatu sistem informasi. Namun demikian, mayoritas penelitian sebelumnya berfokus pada aplikasi e-commerce, berbagai sistem informasi rumah sakit, pelayanan administrasi organisasi, dan aplikasi pemerintahan secara umum. Kajian yang secara khusus mengevaluasi usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) pada lingkungan pemerintah daerah masih relatif terbatas, terutama pada BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Selain itu, mayoritas penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada pengukuran skor usability tanpa

menghubungkannya dengan kendala operasional yang dialami pengguna selama menjalankan aktivitas administrasi kepegawaian. Akibatnya, rekomendasi yang dihasilkan sering kali hanya berorientasi pada nilai usability dan belum sepenuhnya merepresentasikan kebutuhan pengguna dalam konteks operasional yang sebenarnya.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan pendekatan yang berbeda dengan mengintegrasikan temuan pengukuran System Usability Scale (SUS) dan temuan kualitatif yang diperoleh melalui wawancara pengguna. Integrasi kedua pendekatan tersebut memungkinkan identifikasi yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan SIASN. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada penyusunan rekomendasi perbaikan sistem yang tidak hanya bertumpu pada skor usability, tetapi juga mempertimbangkan kendala nyata yang dihadapi pengguna dalam aktivitas administrasi kepegawaian sehari-hari. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang lebih kontekstual dan aplikatif bagi pengembang maupun pengelola sistem dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian berbasis digital.

Berangkat dari permasalahan, temuan penelitian terdahulu, dan gap penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi tingkat usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dengan menerapkan metode System Usability Scale (SUS) terhadap BKPSDM Kabupaten Gorontalo, mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna selama menggunakan sistem, sekaligus menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan proses administrasi kepegawaian berbasis digital.

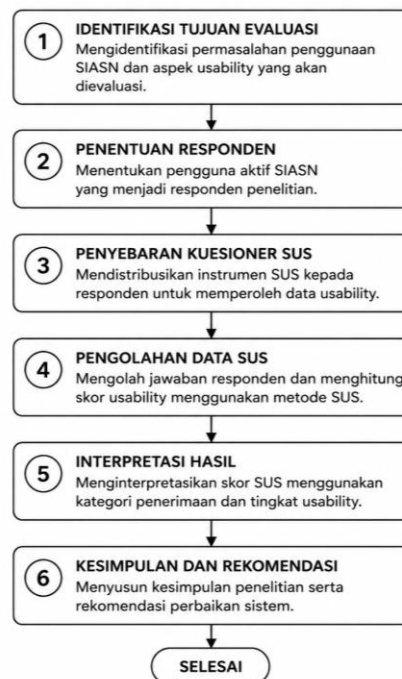
2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gorontalo. Pendekatan kuantitatif dipilih karena kajian berfokus pada persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan sistem berdasarkan data numerik yang dikumpulkan melalui kuesioner [11]. Pelaksanaan penelitian dilakukan di BKPSDM Kabupaten Gorontalo pada periode April hingga Juni 2026. Data penelitian diperoleh dari 30 pengguna aktif SIASN yang terlibat secara langsung dalam aktivitas administrasi kepegawaian. Di samping itu, wawancara dilakukan terhadap 10 pengguna guna memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai kendala penggunaan sistem dan rekomendasi perbaikan yang diperlukan.

Pengukuran usability dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang dikembangkan oleh Brooke sebagai instrumen evaluasi yang bersifat sederhana, cepat serta memiliki derajat reliabilitas yang baik dalam mengukur persepsi pengguna mengenai suatu sistem [12]. SUS terdiri atas sepuluh pernyataan yang digunakan untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, tingkat kepercayaan pengguna, serta tingkat penerimaan sistem [13].

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang diterapkan dalam evaluasi usability menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS) ditunjukkan pada Gambar 1. Rangkaian tahapan tersebut disusun secara sistematis untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat usability SIASN berdasarkan penilaian pengguna..



Gambar 1. Tahapan Penelitian Usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Proses penelitian diawali dengan identifikasi tujuan evaluasi untuk menentukan permasalahan yang terjadi pada penggunaan SIASN serta aspek usability yang akan diukur. Tahap selanjutnya adalah penentuan responden yang terdiri dari pengguna aktif SIASN di lingkungan BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Setelah responden ditetapkan, dilakukan penyebaran melalui kuesioner System Usability Scale (SUS) yang memuat 10 pernyataan untuk memperoleh pandangan pengguna mengenai kemudahan penggunaan sistem. Data selanjutnya diolah menggunakan metode SUS untuk menghasilkan nilai usability. Nilai tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan kategori penilaian SUS untuk mengetahui derajat penerimaan pengguna dan kualitas usability SIASN. Tahap terakhir adalah penyusunan kesimpulan serta rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini mencakup observasi, wawancara, serta kuesioner, dan studi literatur. Observasi dilaksanakan untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap penggunaan SIASN dalam proses administrasi kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Wawancara ditujukan kepada pengguna sistem guna memperoleh informasi terkait kendala penggunaan serta kebutuhan pengembangan sistem. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama dalam mengukur tingkat usability SIASN menggunakan metode System Usability Scale (SUS). System Usability Scale (SUS) terdiri atas 10 pernyataan dengan menggunakan skala Likert lima tingkat yang terdiri atas Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5) [14]. Selain itu, studi literatur dilakukan melalui pengumpulan referensi dari buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang membahas usability, sistem informasi, dan metode SUS sebagai landasan teoritis penelitian.

2.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menerapkan metode System Usability Scale (SUS). Metode ini sering dimanfaatkan dalam penelitian evaluasi sistem informasi karena dapat memberikan gambaran umum mengenai tingkat usability suatu sistem secara sederhana, cepat, dan konsisten [12], [15]. Perhitungan skor SUS dilakukan melalui pengurangan skor jawaban pada item bernomor ganjil dengan nilai 1, sedangkan untuk item bernomor genap skor diperoleh dengan mengurangkan nilai 5

dengan skor jawaban responden. Seluruh skor selanjutnya dikalikan dengan faktor pengali 2,5 sehingga menghasilkan skor SUS pada rentang nilai 0–100 [12].

Persamaan perhitungan SUS ditunjukkan sebagai berikut:

$$\text{Item Ganjil} = (P1 - 1) + (P3 - 1) + (P5 - 1) + (P7 - 1) + (P9 - 1)$$

$$\text{Item Genap} = (5 - P2) + (5 - P4) + (5 - P6) + (5 - P8) + (5 - P10)$$

$$\text{Skor SUS} = (\text{Item Ganjil} + \text{Item Genap}) \times 2,5$$

Nilai SUS yang diperoleh dari setiap responden selanjutnya dihitung rata-ratanya untuk menghasilkan skor usability secara menyeluruh. Nilai yang diperoleh kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori Acceptability, Grade Scale, serta Adjective Rating guna menentukan tingkat penerimaan oleh pengguna serta kualitas usability SIASN [15], [16].

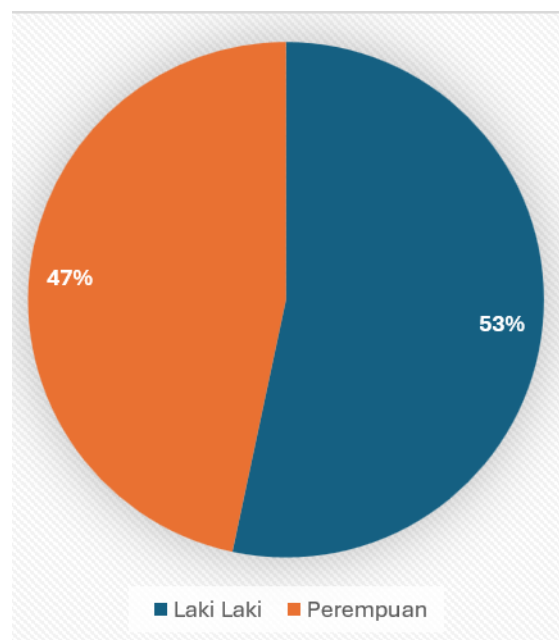
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Karakteristik Responden

Profil responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai pengguna Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) yang terlibat dalam penelitian. Responden penelitian berjumlah 30 orang yang merupakan pengguna aktif SIASN di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gorontalo. Profil responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, serta lama penggunaan sistem.

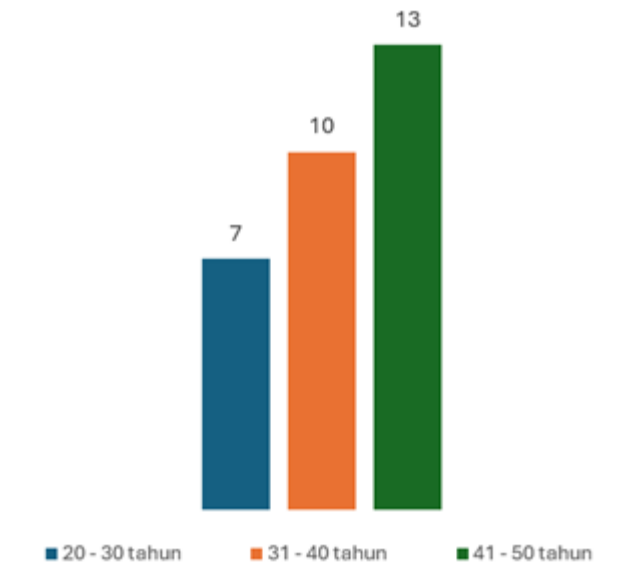
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 2



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mengacu pada Gambar 2, jumlah responden laki-laki sebanyak 16 orang (atau 53%), sementara responden perempuan berjumlah 14 orang (atau 47%). Hasil tersebut menggambarkan bahwa komposisi responden pada penelitian ini relatif berimbang antara laki-laki dan perempuan.

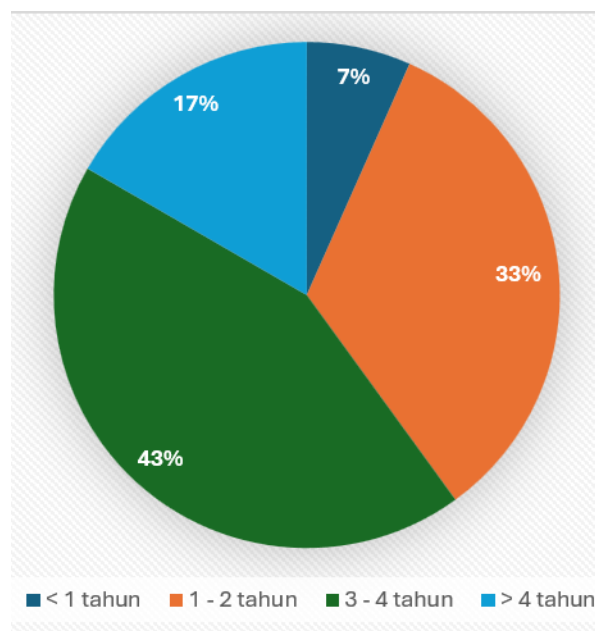
Sebaran responden berdasarkan usia ditampilkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 3, responden dengan rentang usia 41–50 tahun mendominasi penelitian dengan persentase sebesar 40%. Partisipan berusia 31–40 tahun sebesar 27%, sedangkan partisipan berusia 20–30 tahun mencapai 20%, serta responden berusia di atas 50 tahun sebesar 13%. Data tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna SIASN termasuk dalam kelompok usia produktif yang aktif dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian.

Sebaran responden berdasarkan lama penggunaan SIASN ditampilkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan SIASN

Berdasarkan Gambar 4, sebagian besar responden telah menggunakan SIASN selama 3–4 tahun dengan persentase sebesar 43%. Responden yang telah menggunakan sistem selama 1–2 tahun sebesar 33%, sedangkan responden yang menggunakan sistem lebih dari 4 tahun sebesar 17%. Adapun responden yang menggunakan sistem kurang dari 1 tahun hanya sebesar 7%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mempunyai pengalaman yang memadai dalam menggunakan SIASN.

3.1.2 Kendala Penggunaan SIASN

Selain melakukan pengukuran usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS), penelitian ini juga mengumpulkan data melalui wawancara terhadap pengguna SIASN untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama penggunaan sistem. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kenyamanan dan efektivitas penggunaan SIASN dalam mendukung proses administrasi kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, kendala yang paling sering dikeluhkan pengguna adalah lambatnya akses sistem pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika jumlah pengguna yang mengakses sistem meningkat secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan proses penginputan maupun pengelolaan data membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Selain permasalahan akses, beberapa responden juga mengungkapkan adanya kegagalan penyimpanan data pada saat proses penginputan. Kondisi ini menyebabkan pengguna harus melakukan penginputan ulang terhadap data yang sebelumnya telah dimasukkan ke dalam sistem. Kendala lain yang ditemukan adalah keterlambatan sinkronisasi data sehingga perubahan data yang telah dilakukan tidak selalu ditampilkan secara langsung pada sistem. Dari aspek antarmuka, sejumlah responden menyampaikan bahwa beberapa menu dalam SIASN masih dianggap cukup kompleks dan memerlukan beberapa tahapan untuk menyelesaikan satu proses administrasi. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan keterbatasan fitur pemulihan akun (account recovery), khususnya ketika mengalami kendala lupa kata sandi atau tidak dapat mengakses akun yang digunakan. Ringkasan kendala penggunaan SIASN yang ditemukan selama penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kendala Penggunaan SIASN

No	Kendala	Dampak terhadap Pengguna
1	Akses sistem lambat pada jam sibuk	Proses administrasi menjadi lebih lama
2	Kegagalan penyimpanan data	Pengguna harus melakukan input ulang
3	Sinkronisasi data belum optimal	Informasi tidak langsung diperbarui
4	Struktur menu relatif kompleks	Pengguna memerlukan waktu lebih lama dalam navigasi
5	Fitur pemulihan akun terbatas	Proses pemulihan akun menjadi lebih lambat

Sumber; Hasil Perhitungan Penelitian, 2026

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa kendala penggunaan SIASN tidak hanya berasal dari aspek teknis sistem, tetapi juga berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Temuan ini selanjutnya menjadi dasar dalam evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

3.1.3 Hasil Perhitungan System Usability Scale (SUS)

Pengukuran tingkat usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Kuesioner SUS diberikan kepada 30 responden yang berstatus sebagai pengguna aktif SIASN pada lingkungan BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Masing-masing responden memberikan penilaian terhadap sepuluh butir pernyataan yang terdapat pada instrumen SUS menggunakan skala Likert lima tingkat. Data hasil kuesioner kemudian diolah sesuai dengan aturan perhitungan SUS, yaitu melalui pengurangan skor jawaban untuk item bernomor ganjil sebesar 1 serta mengurangi nilai 5 dengan skor jawaban untuk item bernomor genap. Selanjutnya, total skor dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor pengali 2,5 sehingga diperoleh nilai skor SUS masing-masing responden [12].

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa total skor SUS yang diperoleh dari 30 pengguna adalah sebesar 2.292,5. Nilai hasil perhitungan tersebut kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk memperoleh skor rata-rata usability SIASN. Ringkasan hasil perhitungan SUS disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Skor SUS

Uraian	Nilai
Jumlah Responden	30
Total Skor SUS	2.292,5
Rata-rata Skor SUS	76,4

Sumber; Hasil Perhitungan Penelitian, 2026

Perhitungan rata-rata skor SUS dilakukan menggunakan Persamaan (1).

$$\begin{aligned} \text{Skor SUS} &= \frac{\text{Total Skor SUS}}{\text{Jumlah Responden}} \\ \text{Skor SUS} &= \frac{2292,5}{30} \\ \text{Skor SUS} &= 76,4 \end{aligned}$$

Merujuk pada hasil perhitungan tersebut, diperoleh nilai rata-rata skor SUS sebesar 76,4. Nilai ini selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menentukan tingkat penerimaan dan kualitas usability SIASN melalui interpretasi skor SUS yang dijelaskan pada subbab berikutnya.

3.1.4 Interpretasi Skor System Usability Scale (SUS)

Penafsiran skor SUS dilakukan guna mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap SIASN berdasarkan kategori Acceptability Rating, Grade Scale, dan Adjective Rating yang umum dimanfaatkan dalam evaluasi usability [15], [16]. Proses ini membantu menjelaskan posisi skor yang diperoleh sistem dalam skala penilaian usability. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilaksanakan, SIASN memperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 76,4. Hasil interpretasi skor tersebut disajikan pada Tabel 3.

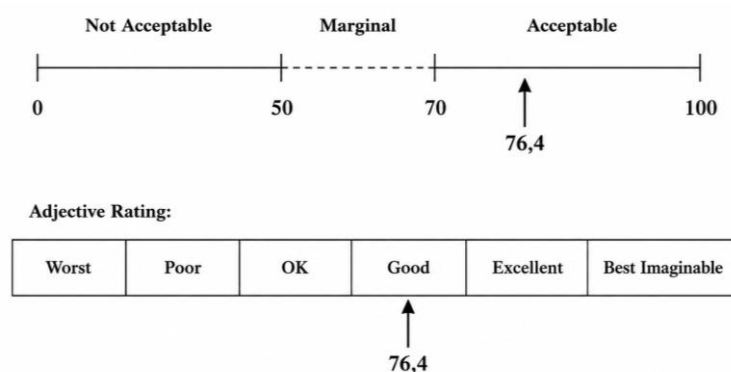
Tabel 3. Interpretasi Skor SUS SIASN

Skor SUS	Acceptability Rating	Grade Scale	Adjective Rating
76,4	Acceptable	C	Good

Sumber; Hasil Perhitungan Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 3, skor SUS sebesar 76,4 berada pada kategori Acceptable untuk Acceptability Rating, memperoleh nilai Grade C pada Grade Scale, dan dikategorikan sebagai Good pada Adjective Rating. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa SIASN telah diterima secara positif oleh pengguna serta memiliki tingkat usability yang tergolong baik berdasarkan persepsi para responden.

Agar memberikan gambaran yang lebih jelas terkait posisi skor SIASN terhadap kategori penilaian SUS, hasil interpretasi divisualisasikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Posisi Skor SUS SIASN pada Skala Interpretasi SUS

Merujuk pada Gambar 5, nilai SUS sebesar 76,4 berada pada wilayah Acceptable dan diklasifikasikan sebagai Good pada kategori Adjective Rating. Posisi tersebut mengindikasikan bahwa SIASN telah memenuhi harapan pengguna dalam mendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian serta memberikan pengalaman penggunaan yang relatif baik. Meskipun demikian, hasil wawancara dan observasi menunjukkan masih dijumpai beberapa kendala yang perlu diperhatikan, antara lain performa sistem pada jam sibuk, sinkronisasi data, dan kemudahan navigasi. Temuan ini selanjutnya menjadi dasar dalam pembahasan mengenai tingkat usability SIASN serta faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna selama menggunakan sistem.

3.2 Pembahasan

Temuan evaluasi mengindikasikan bahwa SIASN memperoleh skor rata-rata System Usability Scale (SUS) sebesar 76,4. Berdasarkan interpretasi SUS, nilai tersebut termasuk dalam kategori Acceptable dengan Adjective Rating Good. Temuan ini mengindikasikan bahwa SIASN berhasil mengakomodasi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian di lingkungan BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Menurut Bangor, Kortum, dan Miller, skor SUS yang berada pada kategori Good menunjukkan bahwa sistem memperoleh penerimaan yang baik dari pengguna dan memperlihatkan tingkat kemudahan penggunaan yang positif [15]. Selain itu, Sauro dan Lewis menjelaskan bahwa sistem dengan skor SUS di atas nilai rata-rata 68 umumnya memperlihatkan tingkat penerimaan yang positif dan mampu menghadirkan pengalaman penggunaan yang positif bagi pengguna [16].

Tingkat usability yang baik pada SIASN menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mampu memahami fungsi sistem dan menyelesaikan tugas-tugas administrasi kepegawaian secara efektif. Temuan ini sejalan dengan karakteristik responden yang sebagian besar telah menggunakan SIASN selama lebih dari satu tahun. Pengalaman penggunaan yang cukup panjang memungkinkan pengguna beradaptasi dengan alur kerja sistem sehingga dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia secara lebih optimal. Lewis menyatakan bahwa persepsi pengguna terhadap usability dipengaruhi bukan hanya oleh desain sistem, melainkan juga oleh pengalaman dan intensitas penggunaan sistem dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari [13].

Meskipun memperoleh nilai usability yang baik, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan SIASN. Kendala yang paling sering dikeluhkan pengguna adalah lambatnya akses sistem pada jam sibuk, kegagalan penyimpanan data, keterlambatan sinkronisasi informasi, kompleksitas navigasi menu, serta keterbatasan fitur pemulihan akun. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas usability suatu sistem dipengaruhi bukan hanya oleh kemudahan penggunaan antarmuka, melainkan juga oleh stabilitas dan kinerja sistem secara keseluruhan. Berdasarkan ISO 9241-11, usability mencakup aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mewujudkan tujuan tertentu ketika memanfaatkan suatu sistem [17]. Oleh karena itu, permasalahan teknis yang menghambat efisiensi penggunaan dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Arjiansa serta Sutabri yang mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan menerapkan metode SUS serta memperoleh skor sebesar 77,3 yang dikategorikan baik serta diterima dengan baik oleh pengguna [7]. Nilai tersebut relatif tidak berbeda jauh dengan skor SUS SIASN sebesar 76,4 sehingga menunjukkan bahwa kedua sistem memiliki tingkat penerimaan pengguna yang serupa. Di sisi lain, hasil penelitian ini lebih tinggi dibandingkan penelitian Firdaus dkk. pada aplikasi MyASN yang memperoleh skor SUS sebesar 54,08 dan termasuk dalam kategori marginal [9]. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa SIASN pada BKPSDM Kabupaten Gorontalo memiliki tingkat penerimaan pengguna yang lebih baik dibandingkan beberapa aplikasi administrasi pemerintahan yang dievaluasi menggunakan metode yang sama.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Sukma dkk. yang melakukan evaluasi terhadap Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) dan memperoleh skor SUS sebesar 63,38 [6]. Dibandingkan dengan hasil penelitian tersebut, SIASN menunjukkan tingkat usability yang lebih tinggi. Namun demikian, skor 76,4 yang diperoleh SIASN masih berada di bawah kategori Excellent, sehingga masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas sistem. Aspek yang perlu menjadi perhatian utama adalah peningkatan performa server untuk mengurangi penurunan kecepatan akses pada jam sibuk, penyederhanaan struktur navigasi menu agar lebih mudah dipahami pengguna, serta pengembangan fitur self-service account recovery untuk mempermudah proses pemulihan akun pengguna.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi pemerintahan ditentukan bukan hanya oleh ketersediaan fitur layanan, melainkan juga oleh kemampuan sistem dengan memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan mudah dipahami. Dalam konteks transformasi digital sektor publik, tingkat usability yang baik berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pengguna serta mendukung keberhasilan implementasi layanan pemerintahan berbasis elektronik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SIASN bukan hanya berdampak terhadap aspek teknologi sistem, melainkan juga berkontribusi terhadap efektivitas tata kelola administrasi kepegawaian secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian mengindikasikan bahwa SIASN telah mencapai tingkat usability yang baik serta mampu diterima oleh para pengguna. Akan tetapi, peningkatan pada aspek performa sistem, sinkronisasi data, dan kemudahan navigasi tetap diperlukan agar kualitas layanan administrasi kepegawaian berbasis digital dapat terus ditingkatkan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan administrasi kepegawaian di lingkungan BKPSDM Kabupaten Gorontalo.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengevaluasi tingkat usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) pada BKPSDM Kabupaten Gorontalo menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SIASN memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 76,4, yang termasuk dalam kategori Acceptable, Grade C, dan Good, sehingga menunjukkan bahwa sistem telah diterima dengan baik oleh pengguna serta mampu mendukung proses administrasi kepegawaian secara efektif. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait performa sistem, sinkronisasi data, kemudahan navigasi, dan fitur pemulihan akun.

Temuan penelitian memberikan kontribusi sebagai dasar evaluasi bagi pengembang dan pengelola SIASN dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian berbasis digital. Meskipun demikian, penelitian ini masih terbatas pada jumlah responden dan penggunaan satu metode evaluasi usability. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta mengombinasikan metode SUS dengan pendekatan evaluasi lain, seperti User Experience Questionnaire (UEQ) atau Heuristic Evaluation, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas sistem dan pengalaman pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] E. Turban, C. Pollard, and G. Wood, *Information Technology for Management: Driving Digital Transformation to Increase Local and Global Performance, Growth and Sustainability*, 12th ed. Hoboken, NJ, USA: Wiley, 2022.

- [2] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 17th ed. New York, NY, USA: Pearson Education, 2022.
- [3] A. Susanto, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan Secara Terpadu*. Bandung, Indonesia: Lingga Jaya, 2022.
- [4] Syahrial, S. Larote, A. Lasarudin, and M. Olii, "Evaluasi Sistem Informasi Berbasis Web Menggunakan Pendekatan Usability," *J. Inform. dan Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 12–20, 2023.
- [5] A. Lasarudin, M. Hasyim, and R. Dumako, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan User Satisfaction," *J. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 88–97, 2022.
- [6] A. P. Sukma, R. Yusuf, and R. H. Dai, "Analisis Pengukuran Usability Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Diffus. J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 224–231, 2023, doi: 10.37031/diffusion.v3i2.21342.
- [7] R. R. Arjiansa and T. Sutabri, "Pengukuran Tingkat Kemudahan Pegawai terhadap Penggunaan Layanan Aplikasi SIMRS Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 115–120, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.132.
- [8] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Simkom*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [9] A. N. Firdaus, N. R. F. Harun, and Zulfaidil, "Evaluasi Usability Aplikasi MyASN Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 70–81, 2026, doi: 10.65258/jutekom.v2.i2.55.
- [10] F. Damayanti, J. T. Nugraha, and A. Mukti, "Penerapan Metode SUS dalam Mengukur Usability Aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang," *IJPA - Indones. J. Public Adm.*, vol. 10, pp. 121–141, 2024, [Online]. Available: <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/7889>
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2022.
- [12] J. Brooke, "SUS: A Retrospective," *J. Usability Stud.*, vol. 8, no. 2, pp. 29–40, 2013, [Online]. Available: <https://uxpajournal.org/sus-a-retrospective/>
- [13] J. R. Lewis, *Using the System Usability Scale (SUS): Practical Considerations and Research Findings*. New York, NY, USA: Communication Space Publishing, 2024.
- [14] R. Likert, "A Technique for the Measurement of Attitudes," *Arch. Psychol.*, vol. 22, no. 140, pp. 1–55, 1932.
- [15] A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, "Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale," *J. Usability Stud.*, vol. 4, no. 3, pp. 114–123, 2009, [Online]. Available: <https://uxpajournal.org/determining-what-individual-sus-scores-mean-adding-an-adjective-rating-scale/>
- [16] J. Sauro and J. R. Lewis, *Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research*, 2nd ed. Cambridge, MA, USA: Morgan Kaufmann, 2016.
- [17] I. O. for Standardization, "Ergonomics of Human-System Interaction – Part 11: Usability: Definitions and Concepts," 2022, International Organization for Standardization (ISO), Geneva, Switzerland.