

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE GRATIS KABEH
DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DI DESA
KEDUNGWULUH KIDUL**

Fiqrotul Munawaroh¹, Daning Nur Sulistyowati²

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

email: fiqrotulmunawaroh99@gmail.com

ABSTRACT

Information and Communication Technology (ICT) plays an important role in all fields, including government. One of the administrative districts that uses information and communication technology (ICT) in the government sector is DINDUKCAPIL, Banyumas Regency. One of the Banyumas Government E-Government implementations is the Free Kabeh website as a form of population administration service which is supervised by Dindukcapil for the people of Banyumas in managing population documents online. In ensuring the effectiveness, efficiency and user satisfaction of the website, it is necessary to evaluate and assess the website. The purpose of this research is to analyze the satisfaction of using the Gratis Kabeh website. In this study using the System Usability Scale (SUS) method. The evaluation results of this study, namely the evaluation results of interviews and questionnaires, obtained a total SUS score of 7142.5 with an average of 72.88. This shows that the total SUS score on the Gratis Kabeh website is in the "Acceptable" category based on acceptability ranges and is included in grade "C" based on the grade scale. These results indicate that the Gratis Kabeh website can be accepted by users and has met the established usability average value standards and with this value the Gratis Kabeh website is considered feasible to use.

Keywords: *User Satisfaction, Gratis Kabeh Website, System Usability Scale (SUS)*

ABSTRAK

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peranan penting dalam segala bidang, termasuk bidang pemerintahan. Salah satu kabupaten administratif yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam bidang pemerintahan yaitu DINDUKCAPIL Kabupaten Banyumas. Salah satu implementasi *E-Government* Pemerintah Banyumas adalah *website* Gratis Kabeh sebagai bentuk layanan administrasi kependudukan yang dibawah oleh Dindukcapil kepada masyarakat Banyumas dalam pengurusan dokumen kependudukan secara *online*. Dalam memastikan efektivitas efisiensi, dan kepuasan pengguna atas *website*, maka perlu dilakukan evaluasi dan penilaian atas *website* tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan penggunaan *website* Gratis Kabeh. Pada penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil evaluasi penelitian ini, yaitu hasil evaluasi wawancara dan kuesioner diperoleh skor SUS total 7142,5 dengan rata-rata 72,88. Hal ini menunjukkan total skor SUS pada *website* Gratis Kabeh tersebut masuk dalam kategori "Acceptable" berdasarkan *acceptability ranges* dan termasuk dalam *grade* "C" berdasarkan *grade scale*. Hasil ini menunjukkan bahwa *website* Gratis Kabeh dapat diterima oleh pengguna dan telah memenuhi standar nilai rata-rata *usability* yang ditetapkan dan dengan nilai tersebut *website* Gratis Kabeh terbilang layak untuk digunakan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Website Gratis Kabeh, System Usability Scale (SUS)*

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia menggunakan teknologi informasi dan komunikasi di bidang e-government yang terintegrasi dengan menetapkan kebijakan, dari tingkat pemerintah daerah sampai tingkat pusat, sesuai dengan Perpres No. 3 Tahun 2003. (Mantik et al., 2022) Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini memegang peranan penting dari segala bidang. Keberadaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) membantu banyak bidang, termasuk bidang pemerintahan. Salah satu kabupaten administratif yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah DINDUKCAPIL Kabupaten Banyumas. (Setiawan et al., 2022) Salah satu implementasi *E-Government* Pemerintah Banyumas adalah *website* Gratis Kabeh. *Website* tersebut merupakan bentuk kemudahan layanan administrasi yang ditawarkan oleh Dindukcapil kepada masyarakat Banyumas dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online.

Tentu saja, sejak *website* Gratis Kabeh dirilis sekitar 3 tahun, pengguna masih mengalami permasalahan. Permasalahan yang diamati adalah keluhan terkait informasi pada *website* belum terdapat panduan atau pedoman pengajuan secara online di *website* Gratis Kabeh sehingga pengguna merasakan kesulitan saat akan melakukan pengajuan dokumen kependudukan untuk pertama kali. Terkait keluhan pelayanan di *website* antara lain keterlambatan konfirmasi *e-mail* dari pejabat dindukcapil, pengguna merasa kesulitan menghubungi *contact person* dindukcapil untuk menjawab pertanyaan pengguna. Kemudian keluhan terkait sistem, pengguna kesulitan mengunduh berkas atau dokumen serta terjadi kesalahan sistem atau kegagalan penggunaan, sehingga proses pengajuan online harus ditunda terlebih dahulu. (Triana Adi et al., 2023)

Dari aspek fungsi *website* dan kinerja pengguna, pemanfaatan dan kegunaan *website* merupakan salah satu faktor kunci dari kualitas layanan *website* (DS & Sanjaya, 2021). Dengan adanya kendala-kendala yang ada, tentu saja menyulitkan bagi pengguna dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap *website* untuk menentukan bagian mana sistem yang harus diperbaiki. Hal ini menentukan bagaimana mengetahui kualitas sistem Gratis Kabeh bagi pengguna masyarakat Desa Kedungwuluh Kidul, sehingga diperlukannya suatu metode penelitian dalam mendapatkan hasil yang akurat dan tepat. Pada penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengevaluasi *usability* (kemudahan pengguna).

Metode *System Usability Scale* (SUS) dipilih dalam penelitian ini karena responden dapat menjawab pertanyaan dengan cepat dan mudah, kuesioner hanya terdiri dari sepuluh pernyataan dan hasil survei berupa skor tunggal (0-100). Sehingga, lebih mudah dipahami oleh tim pengembangan. Metode SUS telah digunakan dan diuji selama lebih dari 30 tahun dan terbukti sebagai metode yang dapat diandalkan untuk mengevaluasi *usability* suatu sistem berdasarkan standar industri.

Teknik pengujian *usability* dapat digunakan dalam melakukan evaluasi berdasarkan pandangan pengguna, karena *usability* merupakan teknik pengujian berdasarkan pengalaman pengguna terhadap sistem. Pengukuran *usability* menggunakan SUS dilakukan dengan kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan yang diuji berdasarkan sudut pandang *subyektif* (perasaan) pengguna aplikasi tersebut. Terdapat 5 poin skala *likert* pada kuesioner, dalam memberikan tanggapan pengguna diwajibkan memilih jawaban

yang cocok dengan perasaan pengguna. (Ardhana, 2022)

Adapun tinjauan pustaka yang relevan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Sistem

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk tujuan tertentu. Menurut Murdick sistem adalah elemen atau pengolahan berbentuk kegiatan maupun prosedur dengan tujuan yang sama yaitu mengeksekusi data dalam waktu tertentu untuk menghasilkan informasi (Prehanto, 2020).

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengajuan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif ketika peneliti memiliki pemahaman yang jelas tentang variabel yang akan diukur dan apa yang diharapkan dari responden. (Dewi & Daulay, 2020)

3. Analisis

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menjelaskan keseluruhan dalam komponen - komponen sehingga dapat mengenali tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu kesatuan dan utuh. (Septiani et al., 2020)

4. Kepuasan Pengguna

Menurut J. Suplanto dalam (Saputra dan Kurniadi. 2019) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan oleh seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan mereka. (Asni & Irfan, 2022)

5. Website

Website adalah kumpulan informasi/halaman yang dapat diakses melalui internet. Siapa saja dapat menggunakan dimanapun dan kapanpun selama terhubung secara *online* di

jaringan *internet*. Secara teknis, situs web adalah kumpulan halaman yang ditautkan di bawah domain atau subdomain tertentu. (Hamdan Romadhon & Yudhistira, 2021)

6. System Usability Scale (SUS)

SUS adalah kuesioner yang sederhana dengan total 10 pertanyaan, di mana pernyataan ganjil diartikan sebagai pernyataan yang bersifat positif dan pernyataan yang bersifat genap diartikan sebagai pernyataan yang bersifat negatif. Dengan menginterpretasikan dari kuesioner ini dengan menggunakan skala *Likert* dari 1 hingga 5 untuk setiap pertanyaan, yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) ragu-ragu, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. (Mahardhika et al., 2019)

Tabel 1 Skala Penilaian Skor

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu – Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Penelitian Ilmiah (2023)

Skala penilaian skor diperoleh melalui beberapa tahapan yang dilakukan dengan mengonversi jawaban responden: (Yoga Pudya Ardhana, 2022)

1. Pernyataan yang ganjil, yaitu :1, 3, 5, 7 dan 9 poin yang diberikan oleh responden akan dikurangi satu.
 Skor SUS ganjil = $\sum Px -1$ Dimana Px adalah jumlah pertanyaan ganjil
2. Pernyataan genap yaitu 2 4 6 8 dan 10 skor yang diberikan oleh responden digunakan untuk mengurangi lima.
 Skor SUS genap = $\sum 5- Pn$ Dimana Pn adalah jumlah pertanyaan genap.
3. Hasil dari konversi tersebut selanjutnya dijumlahkan untuk setiap responden

kemudian dikalikan dengan 2,5 agar mendapat rentang nilai 0 – 100.

$$(\sum \text{ skor ganjil} - \sum \text{ skor genap}) \times 2,5$$

4. Setelah skor dari masing masing responden telah diketahui langkah selanjutnya adalah mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor dan dibagi dengan jumlah responden yang ada. Perhitungan ini dapat dilihat dengan rumus berikut:

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

Keterangan:

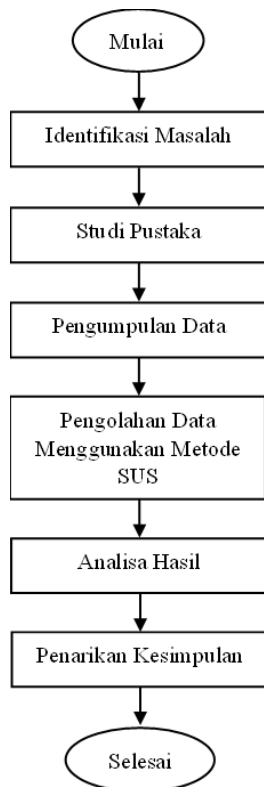
X : Skor rata-rata

$\sum x$: Jumlah skor system usability scale

N : Jumlah responden

METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian yang dilakukan terdiri dari peneliti membuat tahapan/proses untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian ini meliputi proses atau tahapan penelitian sebagai berikut :



Sumber : Penelitian Ilmiah (2023)

Gambar 1 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ilmiah ini ada beberapa tahapan penelitian yang harus dilewati dengan baik. Ada 6 tahapan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu, identifikasi masalah, studi pustaka, pengumpulan data, pengolahan data menggunakan metode SUS, analisis hasil dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan tahapan penelitian:

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dilakukan dengan tujuan mencari permasalahan dan mencari timbulnya masalah yang terjadi dalam penggunaan aplikasi Gratis Kabeh.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka terdiri dari buku yang mendukung teori-teori serta jurnal terkait dalam menangani permasalahan dan metode yang sudah pernah diteliti.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara dari masyarakat dengan penggunaan *website* Gratis Kabeh serta data primer dengan kuesioner yang telah diisi oleh responden.

4. Pengolahan Data Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Metode *System Usability Scale* dilakukan untuk mengevaluasi ketergunaan *website* sistem informasi dari aspek pengguna secara spesifik. Pengolahan data dilakukan dengan metode SUS yang berdasarkan hasil kuesioner dari para responden. Data-data tersebut dikumpulkan dan dikelompokkan berdasarkan kategori metode SUS.

5. Analisis Hasil

Analisis hasil akan dilakukan perhitungan berdasarkan metode *System Usability Scale* bobot yang sudah dihasilkan dari kriteria yang ada dari hasil pengolahan data sebelumnya.

6. Penarikan Kesimpulan

Hasil dari pengolahan data dan analisis hasil akan menghasilkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah hasil dari analisis hasil yang memberikan penulis dapat mendapatkan jawaban dari penelitian. Sedangkan saran merupakan masukan yang membangun untuk pengembangan dari *website* terkait yaitu *website* Gratis Kabeh.

Gratis Kabeh yang merupakan layanan administrasi kependudukan secara *online* yang dilakukan di Desa Kedungwuluh Kidul, dan yang menjadi sumber penggalan data atau sampel adalah masyarakat Desa Kedungwuluh Kidul dengan mengambil sampel dari masyarakat yang sudah menggunakan *website* Gratis Kabeh yaitu sebanyak 98 orang.

Tabel 2 Instrumen Kuesioner

NO	PERNYATAAN	SKOR
1.	Saya berpikir untuk menggunakan <i>website</i> ini lagi	1-5
2.	Saya menganggap <i>website</i> ini terlalu sulit untuk dipakai	1-5
3.	Saya merasa <i>website</i> ini mudah digunakan	1-5
4.	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi dalam menggunakan <i>website</i> ini	1-5
5.	Saya merasa fitur-fitur <i>website</i> ini berjalan dengan baik dan semestinya	1-5
6.	Saya menganggap bahwa banyak terdapat tidak kesesuaian dalam <i>website</i> ini	1-5
7.	Saya merasa orang lain akan mudah memahami cara menggunakan <i>website</i> ini dengan cepat	1-5
8.	Saya menganggap <i>website</i> ini sulit digunakan dan membingungkan	1-5
9.	Saya sangat yakin menggunakan <i>website</i> ini	1-5
10.	Saya perlu banyak belajar menggunakan <i>website</i> ini	1-5

Sumber : Penelitian Ilmiah (2023)

Dari intrumen pernyataan pada Tabel 2, responden menerima jawaban dari skala 1-5 untuk dijawab berdasarkan pada seberapa banyak responden setuju dengan setiap pernyataan tentang *website* yang diuji. Objek penelitian ini adalah *website*

Tabel 3 SUS Score Percentile Rank

Grade	Keterangan
A	Skor $\geq 80,3$
B	Skor ≥ 74 dan $< 80,3$
C	Skor ≥ 68 dan 74
D	Skor ≥ 51 dan < 68
E	Skor Lebih < 51

Sumber : Penelitian Ilmiah (2023)

Tabel 3 merupakan penentuan hasil penilaian berdasarkan SUS *score percentile rank* yang dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna. *Percentile range* (SUS skor) memiliki *grade* penilaian yang terdiri dari A, B, C, D dan E.

Tabel 4 Acceptability Range

Skor SUS	Arti Skor
0-50,9	<i>Not Acceptable</i>
51-70,9	<i>Marginal</i>
71-100	<i>Acceptable</i>

Sumber : Penelitian Ilmiah (2023)

Tabel 4 memperlihatkan *grade* skala dan adjektif rating yang terdiri dari tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, *marginal* dan *acceptable*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 98 orang di Desa Kedungwuluh Kidul untuk mendapatkan tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan *website* Gratis Kabeh hasil dari kuesioner diolah dan dihitung menggunakan metode *System Usability Scale*. Berikut ini adalah hasil perhitungan skor *System Usability Scale* (SUS) dari setiap responden:

Tabel 5 Tabel Uji System Usability Scale (SUS)

No	Skor Hasil Hitung										Jml	Jml X 2,5	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10			
R1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	95
R2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	1	32	80
R3	2	4	2	1	3	0	2	3	2	1	1	20	50
R4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
R5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R6	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	33	82,5
R7	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	1	21	52,5
R8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
R9	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	28	70
R10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	95
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R12	3	4	3	1	3	1	3	2	3	1	1	24	60
R13	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	1	21	52,5
R14	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	36	90
R15	1	4	4	1	3	2	3	3	3	2	1	26	65
R16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	97,5
R17	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R18	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	28	70
R19	3	4	4	2	4	3	4	4	4	0	1	32	80
R20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	36	90
R21	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	80
R22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	77,5

No	Skor Hasil Hitung										Jml	Jml X 2,5	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10			
R23	3	2	3	1	4	3	3	2	3	2	1	26	65
R24	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37	92,5
R25	3	2	3	0	3	2	3	2	3	1	1	22	55
R26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	95
R27	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	15	37,5
R28	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	23	57,5
R29	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	95
R30	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	1	22	55
R31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R32	3	3	4	3	1	1	3	3	3	4	4	28	70
R33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	36	90
R34	4	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	26	65
R35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	72,5
R36	1	4	3	3	1	4	4	3	3	1	1	27	67,5
R37	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	80
R38	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	22	55
R39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37	92,5
R40	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	1	32	80
R41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	97,5
R42	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	35	87,5
R43	2	3	3	2	3	4	4	3	2	1	1	27	67,5
R44	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	36	90
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R47	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28	70
R48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R49	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37	92,5
R50	3	1	3	1	3	1	3	3	3	2	1	23	57,5
R51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	28	70

No	Skor Hasil Hitung										Jml	Jml X 2,5
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R53	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	35	87,5
R54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
R55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	97,5
R56	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	33	82,5
R57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R58	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	26	65
R59	0	1	3	2	3	1	3	1	3	1	18	45
R60	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33	82,5
R61	3	2	4	1	3	2	3	3	3	2	26	65
R62	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	82,5
R63	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	28	70
R64	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	30	75
R65	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	26	65
R66	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28	70
R67	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	33	82,5
R68	4	1	3	2	2	1	3	2	2	1	21	52,5
R69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
R70	4	4	4	2	0	3	4	4	3	1	29	72,5
R71	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	25	62,5
R72	3	3	4	1	4	1	3	3	2	1	25	62,5
R73	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	25	62,5
R74	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28	70
R75	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	31	77,5
R76	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	52,5
R77	4	1	3	4	4	2	3	3	4	1	29	72,5
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
R79	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	26	65
R80	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	32	80
R81	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	26	65
R82	4	4	4	4	2	4	4	4	4	0	34	85

No	Skor Hasil Hitung										Jml	Jml X 2,5
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R83	4	3	4	1	4	4	3	4	4	1	32	80
R84	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
R85	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28	70
R86	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	25	62,5
R87	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	27	67,5
R88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	72,5
R89	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	28	70
R90	3	2	3	3	4	3	2	3	3	1	27	67,5
R91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R92	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	22	55
R93	3	3	3	2	3	1	2	3	2	1	23	57,5
R94	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	27	67,5
R95	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	28	70
R96	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	16	40
R97	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	80
R98	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	25	62,5
Jumlah Total											2857	7142,5
Rata - Rata Nilai SUS											72,88	

Sumber : Penelitian Ilmiah (2023)

Untuk memperoleh hasil dari uji usability di atas, dilakukan tahap demi tahap sesuai dengan pedoman perhitungan *System Usability Scale (SUS)*. Data yang telah dikumpulkan kemudian dijumlahkan dengan total 2857 setelah dikonversi. Setiap skor responden dikalikan dengan 2.5, kemudian hasilnya dijumlahkan menjadi 7142.5. Selanjutnya, 7142.5 dibagi dengan jumlah responden, yaitu 98 responden, sehingga diperoleh rata-rata skor SUS sebesar 72.88. Berikut adalah langkah-langkah perhitungan skor SUS:

$$U = \frac{\sum R \times 2.5}{n}$$

$$U = \frac{7142.5}{98} = 72.88$$

Keterangan:

U : Skor rata-rata *System Usability Scale*

$\sum R$: Total keseluruhan jawaban yang telah dilakukan proses 1 dan 2

N : Jumlah responden

Berdasarkan tanggapan dari 98 responden, nilai akhir SUS yang diperoleh adalah 72.88. Menurut pedoman perhitungan *System Usability Scale* (SUS), skor tersebut termasuk dalam rentang *Acceptable*, yang menunjukkan tingkat penerimaan yang baik dari pengguna. Dalam skala *Grade*, hasil ini termasuk dalam *grade C*.

Skor 72.88 tersebut diinterpretasikan dalam dua versi penilaian, yaitu:

1. Berdasarkan interpretasi dengan *acceptability range*, skor 72.88 tergolong dalam kisaran *Acceptable* sesuai dengan Tabel 3.4.
2. Berdasarkan interpretasi menggunakan *Grade scale* seperti yang terdapat pada Tabel 3.3, skor 72.88 tergolong dalam *grade C*.

Berikut adalah *persentase* tanggapan dari semua responden terhadap setiap item pertanyaan dalam kuesioner yang telah dihitung:

Tabel 6 Hasil Presentase Kuesioner

Skala Likert	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Sangat Tidak Setuju	1%	29%	0%	19%	1%	26%	1%	31%	0%	12%
Tidak Setuju	2%	48%	2%	42%	2%	45%	1%	53%	0%	28%
Ragu-Ragu	8%	13%	6%	17%	9%	15%	15%	10%	10%	10%
Setuju	56%	9%	57%	17%	57%	11%	52%	5%	64%	42%
Sangat Setuju	31%	1%	33%	3%	28%	1%	29%	1%	23%	5%

Sumber : Penelitian Ilmiah (2023)

Dari Tabel 6, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem ini telah dianggap cukup berguna, namun masih memerlukan perbaikan agar dapat diterima dengan lebih baik oleh pengguna. Rata-rata responden

memberikan tanggapan positif yang lebih banyak daripada tanggapan negatif. Meskipun demikian, persentase responden yang memberikan tanggapan netral juga signifikan, yang menjadi penyebab skor SUS sebesar 72.88. Beberapa masalah yang diidentifikasi dari hasil pengujian antara lain:

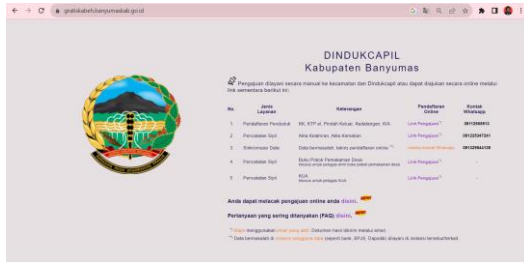
1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 9% dari responden pada pernyataan 2 menyatakan bahwa terdapat bagian fitur yang masih dianggap sulit untuk digunakan.
2. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa sebanyak 17% dari responden pada pernyataan 4 menyatakan bahwa mereka masih membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan *website* tersebut.
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa 11% dari pengguna menyatakan pada pernyataan 6 bahwa sistem tidak sesuai.
4. Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 5% dari pengguna yang mengikuti penelitian setuju dengan pernyataan pada pernyataan 8 yang menyatakan bahwa sistem sulit digunakan.
5. Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 42% dari pengguna yang mengikuti penelitian berpendapat pada pernyataan 10 bahwa mereka perlu belajar dan membiasakan diri terlebih dahulu untuk menggunakan sistem ini.

Website Gratis Kabeh

Webiste Gratis Kabeh adalah *website* yang dibuat untuk memudahkan dalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Banyumas. Masyarakat Banyumas dapat melakukan pengajuan surat-surat administrasi kependudukan yang dibutuhkan dengan lebih mudah melalui *website* ini. Berikut

penjelasan dari masing-masing menu yang ada dalam *website* Gratis Kabeh:

1. Menu Utama



Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 1 Menu Utama

Menu utama merupakan fitur paling utama dalam *website* Gratis Kabeh. Kegunaan menu utama ini menampilkan layanan administrasi yang ada pada *website* Gratis Kabeh. Layanan yang terdapat dalam menu utama ini meliputi Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran dan Akta Kematian), Sinkronisasi Data, Pencatatan Sipil (Buku Pokok Pemakaman Desa), Pencatatan Sipil (KUA), Pencarian Data, pertanyaan yang sering ditanyakan pengguna.

2. Menu Layanan Pendaftaran Penduduk



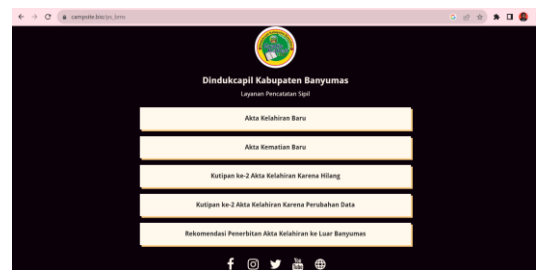
Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 2 Layanan Pendaftaran Penduduk

Menu pendaftaran penduduk merupakan fitur yang terdapat dalam *website* Gratis Kabeh. Menu ini berguna untuk layanan penduduk seperti pengajuan KK, KTP-el, KIA, Pindah Keluar dan SKPWNI Kadaluwarsa, Kedatangan dan

Pembatalan Pindah. Semua layanan yang ada dalam menu ini yaitu dengan mengisi Google Form untuk pengajuan layanan penduduk yang nantinya pengajuan akan diproses 3x24 jam setelah formulir dikirim.

3. Menu Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran dan Akta Kematian)



Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 3 Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran dan Akta Kematian)

Menu pencatatan sipil untuk layanan akta kelahiran dan akta kematian ini merupakan fitur yang terdapat dalam *website* Gratis Kabeh. Fitur ini berguna untuk pengajuan layanan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kutipan ke-2 Akta Kelahiran Karena Hilang, Kutipa ke-2 Akta Kelahiran Karena Perubahan Data, Rekomendasi Penerbitan Akta Kelahiran. Untuk pengajuan layanan ini dengan mengisi data formulir di Google Form yang akan diproses kurang lebih 7x24 jam setelah dikirim.

4. Menu Sinkronisasi Data



Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 4 Menu Sinkronisasi Data

Menu sinkronisasi data merupakan fitur yang ada dalam *website* Gratis Kabeh. Menu ini berguna untuk layanan data bermasalah dan teknis pendaftaran online. Pengajuan untuk layanan ini melalui kontak whatsapp yang tertera pada menu utama.

5. Menu Pencatatan Sipil (Buku Pokok Pemakaman Desa)

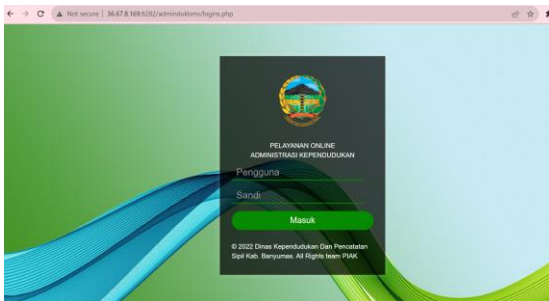


Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 5 Menu Pencatatan Sipil

Menu pencatatan sipil layanan Buku Pokok Pemakaman Desa merupakan salah satu fitur yang ada dalam *website* Gratis Kabeh. Menu ini untuk pengurusan yang berhubungan dengan pemakaman desa dan menu ini khusus untuk petugas entri buku pokok pemakaman desa yang dapat akses.

6. Menu Pencatatan Sipil (KUA)



Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 6 Menu Pencatatan Sipil (KUA)

Menu pencatatan sipil layanan KUA ini merupakan salah satu fitur untuk pelayanan KUA. Menu ini untuk pengurusan administrasi yang berhubungan dengan KUA dan menu

ini khusus untuk petugas KUA yang dapat akses.

7. Menu Pencarian Data



Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 7 Menu Pencarian Data

Menu pencarian data ini merupakan fitur untuk melacak pengajuan online pengguna *website* Gratis Kabeh. Layanan ini untuk melacak pengajuan data semua layanan yang ada pada *website* Gratis Kabeh.

8. Menu Pertanyaan



Sumber: *Website* Gratis Kabeh

Gambar 8 Menu Pertanyaan

Menu pertanyaan ini merupakan fitur untuk pertanyaan yang sering ditanyakan. Fitur ini untuk pertanyaan layanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran dan Akta Kematian) dan Sinkronisasi Data. Untuk layanan Pendaftaran Penduduk

dan Sinkronisasi Data masih dalam pengembangan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Gratis Kabeh setelah diukur menggunakan *System Usability Scale* (SUS) memperoleh skor sebesar 72.88. Skor tersebut masuk dalam kategori "Acceptable" berdasarkan *acceptability ranges* dan termasuk dalam *grade "C"* berdasarkan *grade scale*. Hasil ini menunjukkan bahwa *website* Gratis Kabeh dapat diterima oleh pengguna dan telah memenuhi standar nilai rata-rata *usability* yang ditetapkan dan dengan nilai tersebut *website* Gratis Kabeh terbilang layak untuk digunakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada masyarakat Desa Kedungwuluh Kidul yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, V. Y. P. (2022). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna SIGESIT Kabupaten Bima Menggunakan System Usability Scale Dan Pieces Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(5), 1479. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i5.4955>
- Asni, Y., & Irfan, D. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN E-LEARNING PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMK N*
- 2 PARIAMAN.
<http://javit.ppj.unp.ac.id>
- Dewi, R., & Daulay, B. (2020). Pengembangan Instrumen Tes Passing Bolavoli Berbasis Digital. *Juni*, 4(1), 9–16. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jpsi/index>
- DS, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>
- Hamdan Romadhon, M., & Yudhistira, Y. (2021). Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Android Dan Website Menggunakan Framework Codeigniter 3 Studi Kasus: CV Kopja Mandiri. In *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Peradaban (JSITP)* (Vol. 2, Issue 1). www.journal.peradaban.ac.id
- Mahardhika, I., Kusumawardhana, H., Hendrakusma Wardani, N., & Perdanakusuma, A. R. (2019). *Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)* (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Mantik, J., Ahmad Affandi, N., Amalia, R., Ilmu Komputer, F., Bina Darma, U., Jendral Ahmad Yani No, J., Seberang Ulu, K., Palembang, K., & Selatan, S. (2022). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Dukcapil (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Ogan Ilir, Menggunakan Model DeLone and McLean. In *Jurnal Mantik* (Vol. 6, Issue 3). Online.
- Prehanto, R. D. (2020). *BUKU AJAR KONSEP SISTEM INFORMASI* (K. D. I. Nuryana, Ed.; No.

- 241/JTI/2019). Scopindo Media Pustaka.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143.
- Setiawan, I., Waluyo, R., Fortuna, D., & Fitriani, I. I. (2022). Pelatihan Penggunaan Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (Aplikasi GRATIS KABEH) bagi Ibu PKK Desa Beji. *Madani : Indonesian Journal of Civil Society*, 4(2), 50–56. <https://doi.org/10.35970/madani.v1i1.1320>
- Triana Adi, L., Fajarwati, S., Yunita Romadoni, I., & Setyaningsih, G. (2023). ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE GRATIS KABEH DENGAN PENDEKATAN DELONE AND MCLEAN. *JEECOM*, 5(1). <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/jeecom/article/view/5825>
- Yoga Pudya Ardhana, V. (2022). Evaluasi Usability E-Learning Universitas Qamarul Huda Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*, 2(1), 5–11. <https://djournals.com/jieee>