

ANALISIS USABILITY WEBSITE PELAYANAN KELURAHAN BANDAR KIDUL KEDIRI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*

Muhammad Ferri Harmawan¹⁾, Sucipto²⁾, Dwi Harini³⁾

^{1,2,3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jawa Timur

Email : muhammadferriz2@gmail.com¹⁾, sucipto@unpkediri.ac.id²⁾, dwiharini@unpkediri.ac.id³⁾

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya tingkat *usability* pada *website* menu pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri, yang menyebabkan kesulitan bagi pengguna dalam mengakses informasi dan layanan secara efektif. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan informasi layanan, tidak tersedianya fitur interaktif, serta tampilan dan navigasi yang kurang intuitif. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability website* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner *System Usability Scale (SUS)* kepada 102 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor *System Usability Scale (SUS)* sebesar 50,3, yang berada di bawah standar rata-rata 68, sehingga termasuk kategori *not acceptable*, dengan *grade F* dan *adjective rating poor*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* sistem masih rendah dan memerlukan perbaikan. Solusi yang diusulkan dalam penelitian ini meliputi peningkatan kualitas informasi layanan, pengembangan fitur interaktif, serta perbaikan desain antarmuka dan navigasi sistem guna meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan berbasis *website* agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : Usability; System Usability Scale (SUS), Website Pelayanan, Pengalaman Pengguna, Evaluasi Sistem.

ABSTRACT

This research is motivated by the suboptimal level of usability on the service menu website of the Bandar Kidul Village, Kediri City, which causes difficulties for users in accessing information and services effectively. The main problems found include limited service information, the unavailability of interactive features, and less intuitive displays and navigation. This study aims to measure the level of website usability using the System Usability Scale (SUS) method and identify aspects that need to be improved. The method used is a quantitative approach by collecting data through a System Usability Scale (SUS) questionnaire to 102 respondents. The results of the study show that the average value of the System Usability Scale (SUS) score is 50.3, which is below the average standard of 68, so it is included in the not acceptable category, with a grade of F and an adjective rating of poor. This indicates that the level of system usability is still low and requires improvement. The solutions proposed in this study include improving the quality of service information, developing interactive features, and improving the interface design and system navigation to enhance the user experience. Thus, this research is expected to be the basis for evaluating and developing website-based service systems to be more effective, efficient, and in accordance with community needs.

Keywords : Usability, System Usability Scale (SUS), Service Website, User Experience,; System Evaluation.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan digitalisasi turut memengaruhi system pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Salah satunya ditandai dengan adanya perubahan terhadap pelayanan publik, yaitu dari layanan yang bersifat konvensional menjadi layanan secara *online* yang memungkinkan terjadi kapan saja dan di mana saja (Taslimin et al., 2024). Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri sebagai salah satu instansi pemerintahan turut memanfaatkan *website* sebagai media pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, dalam implementasinya, efektivitas suatu website tidak hanya ditentukan oleh fungsi yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan system dalam memberikan pengalaman pengguna yang mudah dan nyaman bagi pengguna. Model Evaluasi menggunakan *System Usability Scale (SUS)*, yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan merupakan salah satu alat pengujian *usability* yang paling populer. *SUS* adalah skala *usability* yang handal, populer, efektif, dan murah (Sucipto et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur tingkat kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna, sehingga dapat diketahui sejauh mana *website* pelayanan tersebut telah memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjadi dasar dalam perbaikan dan pengembangan sistem ke depannya.

Dalam era digital yang semakin berkembang, pemerintah dituntut untuk merespons perubahan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan publik berbasis *website* yang cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga melalui

pemanfaatan platform digital masyarakat dapat mengakses informasi secara cepat serta melakukan berbagai transaksi publik tanpa perlu hadir secara fisik di kantor pelayanan (Sangaji & Irianto, 2025). Salah satu implementasinya adalah *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri yang dirancang sebagai sistem informasi berbasis web untuk menyediakan informasi layanan administrasi secara daring. Namun, harapan agar sistem ini mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi, serta meningkatkan kepuasan pengguna belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terlihat dari adanya kesenjangan (*research gap*) antara idealnya fungsi *website* pelayanan publik dengan kondisi aktual di lapangan, di mana *website* belum optimal dalam aspek *usability*. Permasalahan spesifik yang ditemukan meliputi keterbatasan informasi layanan, tidak tersedianya fitur interaktif seperti formulir online dan pengaduan, serta navigasi dan tampilan yang kurang intuitif, sehingga menyulitkan pengguna dalam mengakses layanan dan menurunkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Salah satu sistem yang menjadi pokok dalam penelitian ini adalah *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri, yang berfungsi sebagai media resmi dalam penyampaian informasi layanan administrasi kepada masyarakat. *Website* ini menyediakan berbagai informasi penting seperti jenis layanan, persyaratan administrasi, serta prosedur pengurusan surat. Tujuan utama dari penyediaan *website* ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kelurahan secara sigap dan efisien tanpa perlu datang ke kantor. Namun,

meskipun telah tersedia sarana digital tersebut, masih ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, khususnya terkait dengan kelengkapan dan kejelasan informasi yang disajikan. Permasalahan yang muncul antara lain informasi layanan yang belum detail, tidak adanya fitur interaktif seperti formulir online, serta navigasi yang kurang intuitif, sehingga menyulitkan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal.

Permasalahan-permasalahan tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan kondisi aktual yang disediakan oleh *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri. Dalam hal ini, pengelola sistem informasi tidak hanya dituntut untuk menyediakan informasi layanan, tetapi juga harus memastikan bahwa informasi tersebut lengkap, jelas, akurat, serta mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, penyajian informasi juga perlu didukung dengan pembaruan secara berkala dan pengembangan fitur yang memadai agar *website* dapat berfungsi secara optimal sebagai media pelayanan publik yang tepat guna, paktis, dan sesuai kepentingan masyarakat.

Untuk mengevaluasi kualitas *usability website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri secara sistematis, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode *System Usability Scale (SUS)* banyak digunakan dalam mengukur tingkat kegunaan sistem karena kesederhanaan, kecepatan, serta tingkat reliabilitasnya yang tinggi dalam mengevaluasi persepsi pengguna (Yani et al., 2025). *SUS* berpusat pada segi *usability* yang mencakup kenyamanan penggunaan, efisiensi, serta tingkat kebahagiaan pengguna dalam berinteraksi dengan

sistem. Dalam konteks penelitian ini, aspek *usability* menjadi fokus utama karena berdasarkan permasalahan yang ditemukan, kendala yang paling dominan berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta navigasi sistem. Namun demikian, untuk memperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif, seluruh indikator dalam instrumen *SUS* tetap digunakan guna memberikan gambaran menyeluruh terhadap tingkat *usability website* yang diteliti.

Sejumlah studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas desain antarmuka dan respons sistem merupakan aspek penting dalam *usability* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Al Rosyid et al., 2022). Sebagai contoh, penelitian oleh Ramadhan (2024) evaluasi dan pengembangan lanjutan tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas sistem dan pengalaman pengguna, serta menjadikan pengukuran *usability* sebagai dasar dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan sistem (Ramadhan & Sugiyanto, 2024).

Penelitian ini menjadi berguna karena sampai saat ini masih belum banyak studi yang secara khusus mengevaluasi tingkat *usability* pada *website* pelayanan kelurahan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, terutama pada tingkat pemerintahan lokal seperti Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri. Selain itu, masih terbatasnya penelitian yang berfokus pada evaluasi menu pelayanan berbasis *website* di lingkungan kelurahan menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan kajian lebih mendalam guna meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini berusaha melengkapi ketidaksesuaian tersebut dengan melakukan evaluasi secara mendalam terhadap *website* pelayanan Kelurahan

Bandar Kidul Kota Kediri sebagai objek studi, guna mengetahui tingkat *usability* serta mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan dalam mengoptimalkan kualitas layanan secara digital.

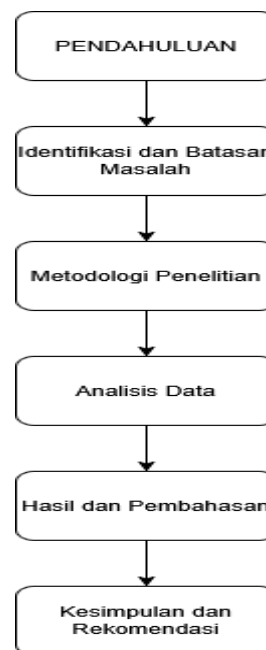
Penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah, tetapi juga diarahkan untuk menghasilkan rekomendasi yang bersifat praktis bagi pihak Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri dalam upaya meningkatkan kualitas *website* pelayanan, khususnya pada aspek *usability*. Rekomendasi tersebut diharapkan mampu memperbaiki pengalaman pengguna, baik dari segi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, maupun kenyamanan dalam mengakses layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak sekadar menggambarkan kondisi yang ada, tetapi juga memberikan solusi nyata yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dipilih karena proses pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang disebarluaskan secara online kepada responden. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis dengan angka untuk mengetahui tingkat *usability* pada menu pelayanan *website* Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan terkait tingkat kemudahan dalam penggunaan, efisiensi, dan kebahagiaan pengguna terhadap sistem *website* pelayanan.

Penelitian ini dilaksanakan pada *website* pelayanan Kelurahan Bandar

Kidul Kota Kediri dengan responden masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan layanan *website* tersebut. Proses penelitian dilakukan mulai dari tahap penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, hingga analisis hasil menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Berikut adalah alur penelitian pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Metode ini melibatkan 10 pernyataan untuk mengukur persepsi pengguna tentang kemudahan, efektivitas, dan kenyamanan sistem (Wijaya & Armanto, 2022). Responden memberikan nilai menggunakan skala Likert 5 poin berdasarkan pengalaman mereka. Pernyataan dalam instrumen *System Usability Scale (SUS)* dikelompokkan secara bergilir antara pernyataan positif dan negatif guna memperoleh hasil penilaian yang lebih objektif. Dalam penelitian ini, seluruh item pada metode *System Usability Scale (SUS)* digunakan karena telah mewakili aspek *usability* seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, konsistensi sistem, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.

Responden yang dipilih adalah masyarakat Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri yang pernah atau sedang menggunakan menu pelayanan pada *website* kelurahan. Penggunaan Teknik ini bertujuan supaya data yang didapatkan benar-benar berasal dari pengguna yang memiliki pengalaman langsung dalam mengakses sistem *website* pelayanan.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 102 orang dengan menyebarkan kuesioner yang dibuat menggunakan *google form* dan disebarikan secara *online* (Yakub et al., 2025). Pengumpulan data dilakukan selama periode penelitian berlangsung. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator pada metode *System Usability Scale (SUS)* yang kemudian dikembangkan ke dalam bentuk pertanyaan yang mudah dipahami oleh responden.

Pengisian kuesioner berdasarkan skala Likert 1–5, dimulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”. Skala ini digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Selanjutnya, data hasil kuesioner dianalisis menggunakan perhitungan skor *System Usability Scale (SUS)*, uji validitas, dan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 untuk mendapatkan hasil evaluasi *usability website* secara lebih akurat dan terukur.

Uji validitas dan uji reliabilitas diterapkan pada instrumen penelitian yang telah disusun agar instrumen penelitian yang digunakan bisa memberikan hasil pengukuran yang tepat. Pada penelitian ini, pengujian instrumen digunakan menggunakan data responden sebelum tahap analisis utama dilaksanakan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan pada kuesioner bisa mengukur aspek

usability sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung lebih besar dibandingkan nilai *r*-tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian validitas masing-masing item dapat diketahui secara objektif dan terukur (Nugraha et al., 2024). Dan Validitas yang baik akan memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian secara keseluruhan (Murtadho & Susanti, 2024).

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian apabila digunakan secara berulang 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 (Salsabilla et al., 2024). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik.

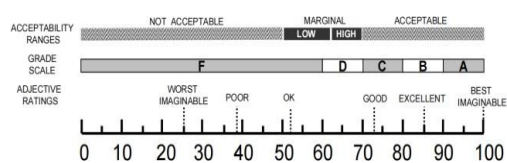
Apabila dalam proses pengujian ditemukan item yang tidak valid atau tidak reliabel, maka item tersebut memerlukan perbaikan atau disusun kembali agar instrumen penelitian dapat digunakan secara optimal. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden pengguna *website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.

Analisis *System Usability Scale (SUS)* dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability website* berdasarkan sudut pandang pengguna. Data hasil kuesioner kemudian diolah dengan melakukan konversi skor *System Usability Scale (SUS)*, perhitungan skor rata-rata, serta analisis interpretasi skor untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap *website* pelayanan yang diteliti.

Konversi skor *System Usability Scale (SUS)* dilakukan untuk mengubah jawaban responden menjadi nilai *usability* dalam skala 0–100. Proses konversi dilakukan berdasarkan aturan standar *System Usability Scale (SUS)*, yaitu pada item pernyataan bernomor ganjil (P1, P3, P5, P7, dan P9) skor diperoleh dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan angka 1, sedangkan pada item bernomor genap (P2, P4, P6, P8, dan P10) skor diperoleh dengan mengurangi angka 5 dengan nilai jawaban responden. Setelah seluruh skor pada masing-masing item dikonversi, hasil skor tersebut dijumlahkan untuk memperoleh total skor *System Usability Scale (SUS)* setiap responden. Selanjutnya, total skor tersebut dikalikan dengan faktor 2,5 sehingga menghasilkan nilai akhir *System Usability Scale (SUS)* dalam rentang 0–100. Nilai yang semakin tinggi menunjukkan tingkat *usability* sistem yang semakin baik, sedangkan nilai yang rendah menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan perbaikan pada aspek kemudahan penggunaan, kinerja yang optima, dan pengalaman pengguna.

Analisis interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)* dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri berdasarkan hasil perhitungan skor *System*

Usability Scale (SUS) yang diperoleh dari responden. Interpretasi skor dilakukan dengan membandingkan nilai *System Usability Scale (SUS)* terhadap standar penilaian *usability* yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan nilai rata-rata *System Usability Scale (SUS)* sebesar 50,3. Nilai tersebut berada di bawah standar rata-rata *System Usability Scale (SUS)* yaitu 68, sehingga termasuk dalam kategori *not acceptable* dengan grade F dan *adjective rating poor*. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat *usability website* masih rendah dan belum mampu memberikan pengalaman penggunaan yang optimal bagi pengguna. Rendahnya nilai *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi kendala dalam aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, konsistensi tampilan, serta navigasi sistem. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut pada *website* agar kualitas *usability* dapat meningkat dan sistem lebih mudah diterima oleh masyarakat. Adapun hasil interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Interpretasi Skor SUS

Perhitungan skor rata-rata dilakukan untuk mengetahui nilai *usability website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri berdasarkan hasil skor *System Usability Scale (SUS)* yang diperoleh dari seluruh responden. Perhitungan dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor *System Usability Scale (SUS)* responden kemudian dibagi dengan

jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Hasil rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat *usability* sistem secara keseluruhan serta menjadi dasar dalam proses interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)*. Semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh, maka semakin baik tingkat *usability* sistem yang dimiliki. Adapun rumus perhitungan skor rata-rata *System Usability Scale (SUS)* dapat dilihat pada di bawah ini.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (1)$$

Keterangan ;

\bar{x} = Skor Rata-rata

$\sum x$ = Jumlah Skor SUS

n = Jumlah Responden

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Uji Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan telah sesuai dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, pengujian instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap item pernyataan pada kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Pengujian validitas menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05), yang menunjukkan tingkat kepercayaan instrumen penelitian sebesar 95%. Dalam penelitian ini, proses uji validitas

dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25.0 dengan metode korelasi *Pearson Product Moment*. Jumlah responden yang digunakan dalam pengujian instrumen sebanyak 102 responden, maka dari itu nilai *degree of freedom (df)* didapatkan dari rumus $N-2$, yaitu 100. Berdasarkan nilai tersebut, diperoleh nilai *r-tabel* sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5%. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r-hitung* lebih besar dari *r-tabel* (0,195). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada kuesioner *System Usability Scale (SUS)* memiliki nilai *r-hitung* lebih besar dibandingkan *r-tabel*, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Adapun hasil uji validitas setiap item pernyataan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

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

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diterapkan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten terhadap variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki

nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa item pernyataan pada kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang baik. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

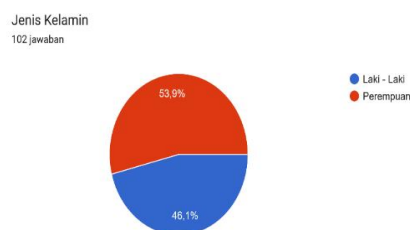
Cronbach's Alpha		Keterangan
Reliability Statistics		Reliabel
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.868	10	

Hasil pada tabel 2 menunjukkan bahwa uji reliabilitas memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,7 sehingga instrument penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

3.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis kelamin dan usia yang digunakan sebagai data perlengkapan responden dari kuesioner. Responden dalam penelitian ini sebanyak 102 orang yang pernah atau sedang menggunakan menu pelayanan pada *website* kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri.

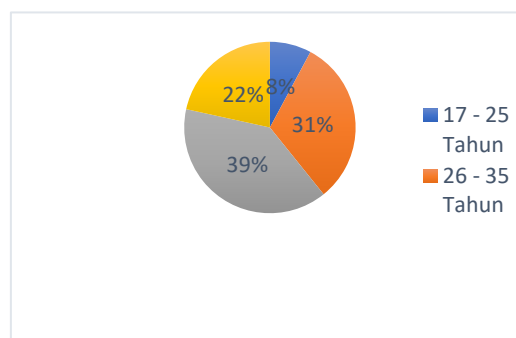
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 3, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibandingkan berjenis kelamin laki-laki. Responden perempuan pada penelitian ini sebesar 53,9 %, sedangkan sisanya adalah jenis kelamin laki-laki sebesar 46,1 %, sehingga total keseluruhan data responden yang terkumpul berjumlah 100 %.

b. Karakteristik Responden



Gambar 4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4 menunjukkan bahwa usia responden usia 26 – 35 tahun sebesar 31 %, rentang usia 46 – 50 tahun 22 %, dan rentang usia 17 – 25 tahun 8 %, sehingga total keseluruhan data responden yang terkumpul berjumlah 100 %.

3.3. Hasil Pengelolaan Skor System Usability Scale (SUS)

Pengelolaan skor *System Usability Scale (SUS)* dilakukan dengan menghitung skor pada setiap item pernyataan berdasarkan jawaban responden. Proses pengolahan skor dilakukan sesuai dengan aturan perhitungan *System Usability Scale (SUS)*, yaitu pada item bernomor ganjil skor diperoleh dari pengurangan nilai jawaban dengan angka 1, sedangkan pada item bernomor genap skor diperoleh dari pengurangan angka 5 dengan nilai jawaban responden. Selanjutnya, seluruh skor pada

masing-masing item dijumlahkan untuk memperoleh total skor *System Usability Scale (SUS)* setiap responden, kemudian dikalikan dengan faktor 2,5 sehingga menghasilkan nilai akhir *System Usability Scale (SUS)* dalam rentang 0–100. Berikut hasil pengelolaan skor *System Usability Scale (SUS)* disajikan pada Gambar 5.

Daftar Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah
R1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	25
R2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	0	16
R3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
R4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	26
R5	3	1	3	1	3	0	4	0	2	1	18
.....
R102	4	1	3	0	3	1	3	1	4	1	21
Jumlah	342	65	355	66	338	74	334	65	341	72	2052

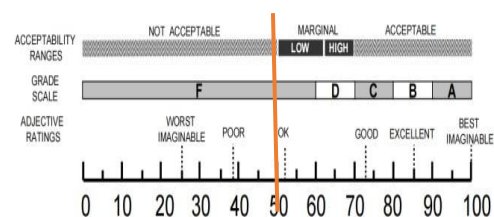
Gambar 5. Hasil Perhitungan Skor SUS

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

3.4. Hasil Interpretasi Skor System Usability Scale (SUS)

Interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)* dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas *usability* sistem berdasarkan nilai yang diperoleh. Dalam menginterpretasikan hasil skor *System Usability Scale (SUS)*, ada lima cara yang bisa digunakan yaitu dengan berdasarkan pada interpretasi perbandingan peringkat persentil, peringkat, sifat, tingkat penerimaan, dan NPS dari skor *System Usability Scale (SUS)* itu

sendiri dan dapat dilihat dalam bentuk gambar interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)* pada Gambar 5.



Gambar 6. Hasil Interpretasi Skor SUS

Berdasarkan Gambar 6 hasil perhitungan, diperoleh nilai *System Usability Scale (SUS)* sebesar 50,3. Nilai ini berada di bawah 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.

3.4. Hasil Skor Rata-rata System Usability Scale (SUS)

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

$$x \frac{5130}{102} = 50,3 \quad (2)$$

Berdasarkan hasil perhitungan total skor koversi *System Usability Scale (SUS)* seluruh responden sebesar 5130, dengan jumlah responden sebanyak 102 orang. Maka diperoleh nilai rata-rata skor *System Usability Scale (SUS)* sebesar 50,3. Nilai ini berada di bawah standar rata-rata *System Usability Scale (SUS)* yaitu 68, sehingga termasuk dalam kategori *usability* yang rendah dan belum dapat diterima (*not acceptable*). Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem belum mampu menyediakan pengalaman penggunaan sistem yang baik dan mudah bagi pengguna, baik dari aspek efektivitas, efisiensi, maupun kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan pada beberapa aspek sistem untuk meningkatkan kualitas *usability* secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis *usability website* pelayanan Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, diperoleh nilai rata-rata *System Usability Scale (SUS)* sebesar 50,3. Nilai tersebut berada di bawah standar rata-rata *System Usability Scale (SUS)* yaitu 68, sehingga termasuk dalam kategori *not acceptable* dengan *grade F* dan *adjective rating poor*. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat *usability website* masih rendah dan belum mampu memberikan pengalaman penggunaan yang optimal bagi pengguna. Permasalahan yang ditemukan meliputi keterbatasan informasi layanan, tidak tersedianya fitur interaktif, serta tampilan dan navigasi *website* yang kurang intuitif sehingga memengaruhi kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan

pengguna dalam mengakses layanan *website*.

Hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa aspek *usability* mempunyai pengaruh penting pada penerimaan sistem oleh masyarakat. Semakin baik tingkat *usability* suatu *website*, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengetahui kelemahan sistem sekaligus menentukan langkah perbaikan yang diperlukan agar kualitas layanan berbasis *website* dapat meningkat secara lebih efektif dan efisien.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan sistem maupun penelitian selanjutnya. Pihak pengelola *website* Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri disarankan melakukan pengembangan sistem pada aspek UI/UX, khususnya pada tampilan antarmuka, struktur navigasi, dan kejelasan informasi layanan agar *website* lebih mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan penambahan fitur interaktif seperti formulir pelayanan online, sistem pengaduan masyarakat, dan notifikasi layanan guna meningkatkan efektivitas serta kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan publik berbasis *website*. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan metode tambahan selain *System Usability Scale (SUS)*, seperti *WebQual* atau *Technology Acceptance Model (TAM)*, agar hasil evaluasi sistem dapat dievaluasi secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat memperluas objek penelitian dengan

jumlah responden yang lebih banyak serta cakupan instansi yang berbeda agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Dengan adanya penelitian ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan acuan bagi pihak Kelurahan Bandar Kidul Kota Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital sehingga *website* dapat digunakan secara lebih optimal sesuai kebutuhan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Al Rosyid, H., Rakhmadani, D. P., & Alike, S. D. (2022). Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(6), 1808.
- Murtadho, M. H., & Susanti, M. (2024). Analisa Kualitas Website Smpit Mutiara Baru Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 4160–4166.
- Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlafi, R. (2024). Analisa kualitas layanan website Perpustakaan Nasional dengan metode Webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1).
- Ramadhan, B. N., & Sugiyanto, S. (2024). Analisis Usability Website Sistem Informasi Sd Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (Jinteks)*, 6(3), 421–431.
- Salsabilla, S., Adzani, P. I., Riyanto, W. T., Suryana, Y., & Perkasa, R. J. A. (2024). Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Mengakses Website Tokopedia. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 1879–1894.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government. *Jejaring Administrasi Publik*, 6(3), 654–667.
- Sucipto, S., Daniati, E., Harini, D., Muzaki, M. N., Wardani, A. S., Pradhana, A. H., Amarya, T. K., Sahira, M. S., Fadhila, A. N., & Kusen, M. (2023). Pelatihan Tim Pengembang Akademik SMAN 6 Kediri dalam Menggunakan E-Learning Berbasis Moodle. *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 105–115.
- Taslimin, T., Febriany, R., Suroso, W. I. J., & Abdulrahman, A. (2024). Optimalisasi Layanan Perizinan Bidang Telekomunikasi Pelayanan Melalui Aplikasi E-Licensing Yang Terintegrasi Dengan Online Single Submission. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(2), 772–781.
- Wijaya, H. O. L., & Armanto, A. (2022). User Experience Penggunaan Google Classroom Dengan Metode Usability Testing Dan UEQ. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 14(2), 102–111.
- Yakub, R., Dellia, P., Agustina, A. Z., Juniar, N. N., & Seviana, A. R. (2025). Analisis Usability Pada Aplikasi Btn Mobile Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 5164–5169.
- Yani, R., Nazhifah, I., & Pradika, M. I. (2025). System Usability Scale in Information System Application Development Using Systematic Mapping Study. *IJATIS: Indonesian Journal of Applied Technology and Innovation Science*, 2(2), 130–140.