E - ISSN 2829- 2529

RJTI
Riau Jurnal Teknik Informatika

Riau Jurnal Teknik Informatika (https://journal.upp.ac.id/index.php/rjti/index)
Dipublikasikan oleh **Universitas Pasir Pengaraian**
Jl.Tuanku Tambusai Jl. Raya Kumu, Rambah, Kec. Rambah Hilir, Kab. Rokan Hulu, Provinsi Riau, 28558

RIAU JURNAL TEKNIK INFORMATIKA

SURAT KETERANGAN PENERIMAAN ARTIKEL JURNAL

No. 017/RJTI/INF-FILKOM/VI/2026

Dewan penyunting Jurnal Riau Jurnal Teknik Informatika telah menerima artikel,

Nama : Arifin Ahudulu[1*], Alter Lasarudin[2], Frangky Tupamahu[3], Hilmansyah Gani[4]

Judul : **Usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (Siasn) Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) Pada Bkpsdm Kabupaten Gorontalo**

Asal Instansi : [1,2,3,4] Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Menyatakan bahwa artikel tersebut **telah diproses** sesuai Prosedur Penulisan Jurnal **Riau Jurnal Teknik Informatika dan akan diterbitkan pada** Volume 5 Nomor 2 Bulan Juli Tahun 2026. Demikian surat keterangan ini dibuat dan harap dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Riau, 26 Juni 2026
Ketua Dewan Penyunting

Imam Rangga Bakti, M.Kom



Published online on the page: https://journal.upp.ac.id/index.php/rjti/index

R J T I

Riau Jurnal Teknik Informatika

| E - ISSN (*Online*) 2829-2529 |

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

Arifin Ahudulu[1,*], Alter Lasarudin[2], Frangky Tupamahu[3], Hilmansyah Gani[4]

[1,2,3,4]Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:
Submit: 01 Januari 2026
Revisi: 04 Februari 2026
Diterima: 17 Maret 2026
Diterbitkan: 30 Maret 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 findings revealed several issues, including data-saving failures, slow system performance during peak usage periods, non-real-time data updates, complex navigation structures, and limitations in account recovery features. Despite these challenges, the usability evaluation produced an average SUS score of 76.4, indicating that the system falls within the Good category and is considered Acceptable by users. These results suggest that SIASN adequately supports daily personnel administration activities. Nevertheless, further improvements are required, particularly in enhancing server performance, simplifying user navigation, enabling real-time data synchronization, and developing self-service password recovery features. The findings of this study are expected to provide valuable insights for improving the quality of digital personnel services in government institutions.

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

Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. *Some rights reserved*

SIASN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi 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 berada pada kategori Good dengan tingkat penerimaan Acceptable. Temuan tersebut menunjukkan bahwa SIASN telah mampu mendukung aktivitas administrasi kepegawaian dengan baik dan dapat diterima oleh pengguna. Meskipun demikian, peningkatan kualitas sistem masih 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 dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian berbasis digital.

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

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong percepatan transformasi digital pada berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan 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 proses pengambilan keputusan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat [2]. Dalam konteks reformasi birokrasi, digitalisasi layanan pemerintahan menjadi fondasi penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif, responsif, dan 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 membantu instansi pemerintah meningkatkan kualitas pengelolaan data, mempercepat proses administrasi, dan meminimalkan kesalahan dalam 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 dalam satu sistem yang terhubung secara nasional. Kehadiran SIASN diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kepegawaian sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang lebih efektif dan transparan.

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo, SIASN digunakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gorontalo sebagai sistem utama dalam 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 dalam berinteraksi dengan sistem.

Keberhasilan implementasi suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur dan fungsi yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman penggunaan yang baik kepada pengguna. Evaluasi terhadap kualitas sistem informasi menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta mendukung tujuan organisasi secara optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Syahrial, Larote, Lasarudin, dan Olii menunjukkan bahwa evaluasi sistem informasi dapat memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan implementasi sistem serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan yang disediakan [4]. Sejalan dengan temuan tersebut, Lasarudin, Hasyim, dan Dumako menegaskan bahwa persepsi dan kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan berbasis teknologi informasi karena secara langsung memengaruhi tingkat penerimaan dan keberlanjutan penggunaan sistem [5].

Salah satu aspek yang sering digunakan untuk mengukur kualitas penggunaan suatu sistem informasi adalah usability. Menurut ISO 9241-11, usability merupakan tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan tertentu ketika menggunakan suatu sistem. Tingkat usability yang baik memungkinkan pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah, cepat, dan minim kesalahan. Sebaliknya, usability yang rendah dapat menyebabkan kesulitan penggunaan, meningkatkan risiko kesalahan operasional, serta mengurangi produktivitas kerja. Oleh sebab itu, evaluasi usability menjadi bagian penting dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi.

Metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi usability adalah System Usability Scale (SUS). Metode SUS diperkenalkan oleh Brooke sebagai instrumen evaluasi yang sederhana, cepat, dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dalam mengukur 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.

Penelitian mengenai evaluasi usability menggunakan metode SUS telah banyak dilakukan 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 melakukan evaluasi terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan memperoleh skor SUS sebesar 77,3 yang termasuk dalam kategori baik serta dapat diterima oleh pengguna [7]. Penelitian lain yang dilakukan pada aplikasi Shopee menghasilkan skor SUS sebesar 76 yang menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat usability yang baik dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif [8]. Sementara itu, evaluasi terhadap aplikasi MyASN menghasilkan skor SUS sebesar 54,08 yang mengindikasikan masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam 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].

Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode SUS mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas penggunaan suatu sistem informasi. Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada aplikasi e-commerce, sistem informasi rumah sakit, layanan 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 hasil 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.

Bertolak dari permasalahan, temuan penelitian terdahulu, dan gap penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada BKPSDM Kabupaten Gorontalo, mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna selama menggunakan sistem, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan administrasi kepegawaian berbasis digital.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gorontalo. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem melalui data numerik yang diperoleh dari kuesioner [11]. Penelitian dilaksanakan 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. Selain itu, wawancara dilakukan kepada 10 pengguna untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kendala penggunaan sistem dan rekomendasi perbaikan yang diperlukan.

Pengukuran usability dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang diperkenalkan oleh Brooke sebagai instrumen evaluasi yang sederhana, cepat, dan memiliki tingkat reliabilitas yang baik dalam mengukur persepsi pengguna terhadap 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 dilakukan dalam evaluasi usability Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) menggunakan metode System Usability Scale (SUS) ditunjukkan pada Gambar 1. Tahapan tersebut disusun secara sistematis untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat usability SIASN berdasarkan persepsi pengguna.



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

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 kuesioner System Usability Scale (SUS) yang terdiri atas sepuluh pernyataan untuk memperoleh data mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dihitung menggunakan metode SUS untuk menghasilkan skor usability sistem. Skor tersebut selanjutnya diinterpretasikan menggunakan kategori penilaian SUS guna mengetahui tingkat 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 yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan studi literatur. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung penggunaan SIASN dalam proses administrasi kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Wawancara dilakukan kepada pengguna sistem untuk memperoleh informasi mengenai kendala penggunaan dan kebutuhan pengembangan sistem. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama dalam mengukur tingkat usability SIASN menggunakan metode SUS. Instrumen SUS terdiri atas 10 pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu 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 berkaitan dengan usability, sistem informasi, dan metode SUS sebagai landasan teoritis penelitian..

2.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode ini banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi karena mampu memberikan gambaran umum mengenai tingkat usability suatu sistem secara sederhana, cepat, dan konsisten [12], [15]. Perhitungan skor SUS dilakukan dengan mengurangi skor jawaban pada item bernomor ganjil dengan nilai 1, sedangkan pada item bernomor genap skor diperoleh dari hasil pengurangan nilai 5 dengan skor

jawaban responden. Seluruh skor kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5 sehingga menghasilkan skor SUS pada rentang 0–100 [12].

Persamaan perhitungan SUS ditunjukkan sebagai berikut:

Item Ganjil = (P1 − 1) + (P3 − 1) + (P5 − 1) + (P7 − 1) + (P9 − 1)

Item Genap = (5 − P2) + (5 − P4) + (5 − P6) + (5 − P8) + (5 − P10)

Skor SUS = (Item Ganjil + Item Genap) × 2,5

Nilai SUS yang diperoleh dari setiap responden selanjutnya dihitung rata-ratanya untuk menghasilkan skor usability sistem secara keseluruhan. Skor tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan kategori Acceptability Rating, Grade Scale, dan Adjective Rating untuk menentukan tingkat penerimaan pengguna serta kualitas usability SIASN [15], [16].

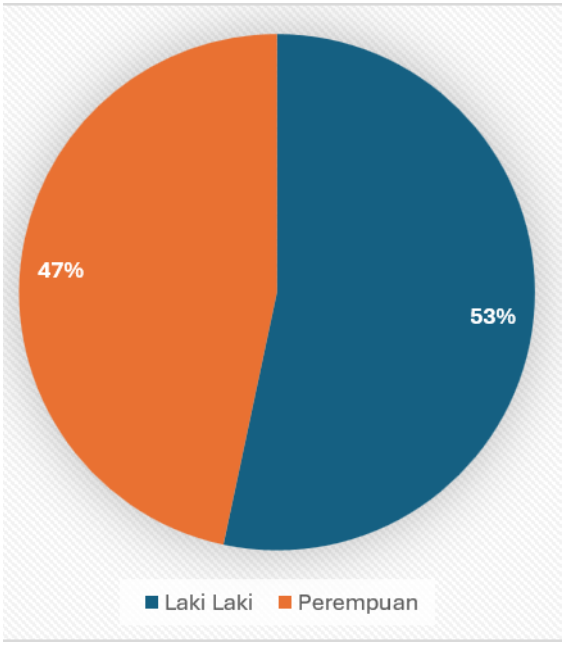
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik 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. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lama penggunaan sistem.

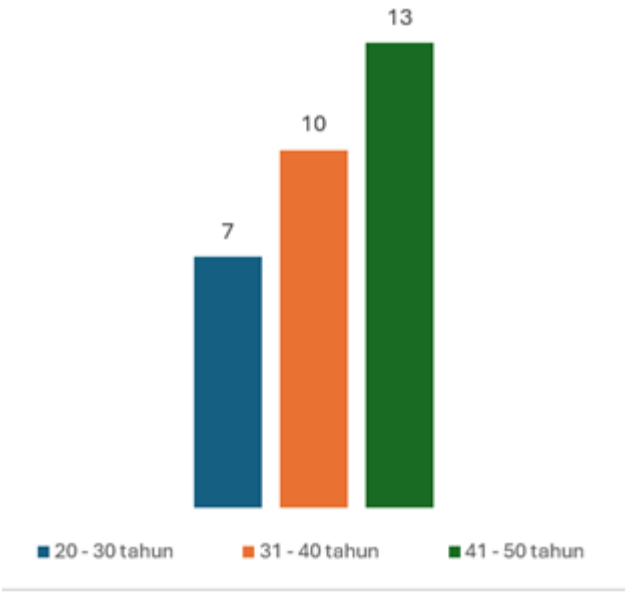
Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 2, responden laki-laki berjumlah 16 orang atau 53%, sedangkan responden perempuan berjumlah 14 orang atau 47%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komposisi responden dalam penelitian ini relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan.

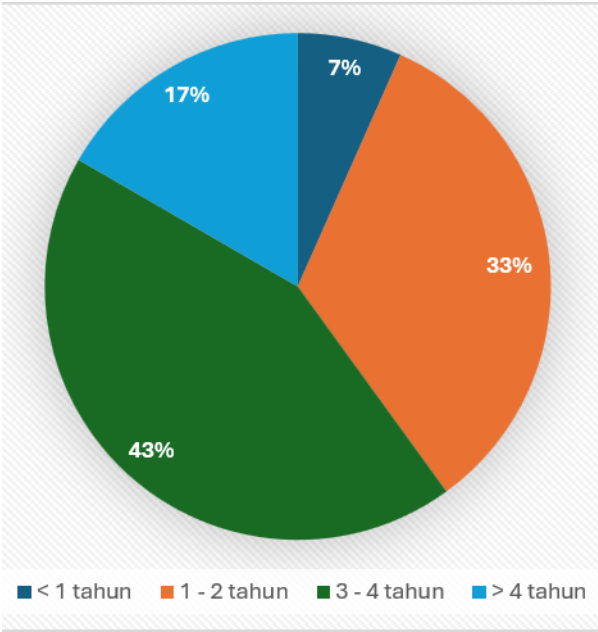
Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 3, responden dengan rentang usia 41–50 tahun mendominasi penelitian dengan persentase sebesar 40%. Selanjutnya responden berusia 31–40 tahun sebesar 27%, responden berusia 20–30 tahun sebesar 20%, dan responden berusia di atas 50 tahun sebesar 13%. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna SIASN berada pada kelompok usia produktif yang aktif dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian.

Distribusi responden berdasarkan lama penggunaan SIASN dapat dilihat 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%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman yang cukup 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 merupakan pengguna aktif SIASN di lingkungan BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Setiap responden memberikan penilaian terhadap sepuluh pernyataan yang terdapat pada instrumen SUS menggunakan skala Likert lima tingkat. Data hasil kuesioner kemudian diolah sesuai dengan aturan perhitungan SUS, yaitu dengan mengurangi skor jawaban pada item bernomor ganjil dengan nilai 1 dan mengurangi nilai 5 dengan skor jawaban pada item bernomor genap. Selanjutnya, seluruh skor dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5 untuk memperoleh nilai SUS masing-masing responden [12].

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa total skor SUS yang diperoleh dari 30 responden adalah sebesar 2.292,5. Nilai 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).

$$Skor\ SUS = \frac{\text{Total Skor SUS}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$Skor\ SUS = \frac{2292,5}{30}$$

$$Skor\ SUS = 76,4$$

Berdasarkan 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)

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

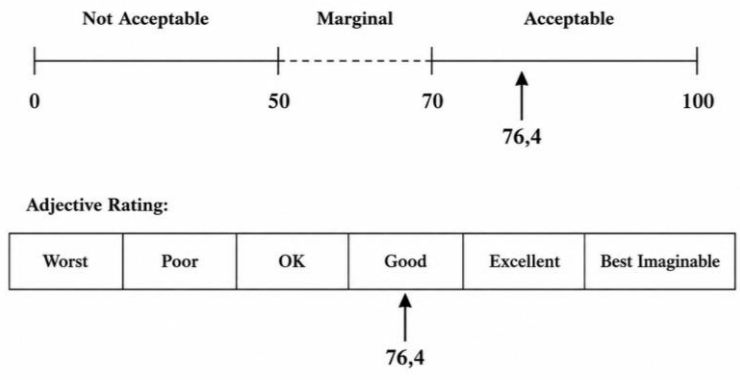
Tabel 3. Interpretasi Skor SUS SIASN

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 termasuk dalam kategori Good pada Adjective Rating. Hasil tersebut menunjukkan bahwa SIASN telah diterima dengan baik oleh pengguna dan memiliki tingkat usability yang tergolong baik berdasarkan persepsi responden.

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



Gambar 5. Posisi Skor SUS SIASN pada Skala Interpretasi SUS

Berdasarkan Gambar 5, skor SUS sebesar 76,4 berada pada wilayah Acceptable dan termasuk dalam kategori Good pada Adjective Rating. Posisi tersebut menunjukkan 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 terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti 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

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) memperoleh skor rata-rata System Usability Scale (SUS) sebesar 76,4. Berdasarkan interpretasi SUS, skor tersebut berada pada kategori Acceptable dengan Adjective Rating Good. Hasil ini menunjukkan bahwa SIASN telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian di lingkungan BKPSDM Kabupaten Gorontalo. Menurut Bangor, Kortum, dan Miller, skor SUS yang berada pada kategori Good mengindikasikan bahwa sistem telah diterima dengan baik oleh pengguna dan memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang memadai [15]. Selain itu, Sauro dan Lewis menjelaskan bahwa sistem dengan skor SUS di atas nilai rata-rata 68 umumnya memiliki tingkat penerimaan yang baik dan mampu memberikan 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 tidak hanya dipengaruhi oleh desain sistem, tetapi 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 tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan antarmuka, tetapi juga oleh stabilitas dan kinerja sistem secara keseluruhan. Menurut ISO 9241-11, usability mencakup aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan tertentu ketika menggunakan suatu sistem [17]. Oleh karena itu, permasalahan teknis yang menghambat efisiensi penggunaan dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Arjiansa dan Sutabri yang mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode SUS dan memperoleh skor sebesar 77,3 yang termasuk dalam kategori baik serta dapat diterima 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 menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur layanan, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman penggunaan 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 tidak hanya berdampak pada aspek teknis sistem, tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas tata kelola administrasi kepegawaian secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa SIASN telah memiliki tingkat usability yang baik dan dapat diterima oleh 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 pengukuran terhadap 30 responden menunjukkan bahwa SIASN memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 76,4, yang termasuk dalam kategori Acceptable pada Acceptability Rating, Grade C pada Grade Scale, dan Good pada Adjective Rating. Capaian tersebut menunjukkan bahwa SIASN telah diterima dengan baik oleh pengguna dan mampu mendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian secara efektif. Hasil penelitian juga mengidentifikasi sejumlah kendala yang masih dihadapi pengguna selama menggunakan sistem, antara lain lambatnya akses pada jam sibuk, kegagalan penyimpanan data, keterlambatan sinkronisasi informasi, kompleksitas navigasi menu, serta keterbatasan fitur pemulihan akun. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun tingkat usability SIASN tergolong baik, peningkatan kualitas sistem masih diperlukan untuk memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

Sejumlah upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi optimalisasi kapasitas dan stabilitas server, pengembangan mekanisme sinkronisasi data yang lebih responsif, penyederhanaan struktur navigasi menu, serta penyediaan fitur pemulihan akun secara mandiri (self-service account recovery). Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas usability SIASN sekaligus mendukung efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kepegawaian. Penelitian selanjutnya dapat mengombinasikan metode SUS dengan pendekatan evaluasi lain, seperti User Experience Questionnaire (UEQ) atau Heuristic Evaluation, sehingga 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," *Jurnal Informatika dan Komputer*, 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," *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 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)," vol. 3, no. 2, pp. 224–231, 2023.

[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," vol. 1, no. 2, pp. 115–120, 2023.

[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," vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023.

[9] A. N. Firdaus, N. R. F. Harun, and Zulfaidi, "Evaluasi Usability Aplikasi MyASN Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Teknologi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 2, pp. 3–5, 2026, doi:10.65258/jutekom.v2.i2.55.

[10] F. Damayanti, J. T. Nugraha, A. Mukti, and Universitas Tidar, "Penerapan Metode SUS dalam Mengukur Usability Aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang," *IJPA - The Indonesian Journal of Public Administration*, vol. 10, pp. 121–141, 2024.

[11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2022.

[12] J. Brooke, "SUS: A Retrospective," *Journal of Usability Studies*, pp. 29–40, 2022.

[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," *Archives of Psychology*, 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," *Journal of Usability Studies*, vol. 4, no. 3, pp. 114–123, 2009.

[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] ISO 9241-11, *Ergonomics of Human-System Interaction — Part 11: Usability: Definitions and Concepts*. Geneva, Switzerland: International Organization for Standardization (ISO), 2022.