

# **Evaluasi Penggunaan Website Srikandi dalam Pengelolaan Arsip Berbasis Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Pesawaran Menggunakan Pendekatan System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)**

Tedi Yopiyadi

Magister Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer IBI Darmajaya  
*tediyopiyadi@gmail.com*

## **Abstract**

The Srikandi website (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) is designed to simplify electronic archiving, including enabling fast and efficient document transfers between agencies. In 2024, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran archived 24 outgoing and 4 incoming letters. Despite having 68 active accounts registered, only 8 accounts were used for archiving, indicating that only 11.7% of active users utilized this feature. The success of this system depends significantly on its usability and user satisfaction. This study uses a descriptive quantitative approach with an evaluative method to measure both aspects in relation to the Srikandi website. Data were collected via a questionnaire distributed through Google Forms, consisting of 10 items from the System Usability Scale (SUS) and 16 items from the End-User Computing Satisfaction (EUCS) scale. The study's population included all employees at the agency, totaling 68 people, with a sample of 30 employees involved in electronic archiving, selected using purposive sampling. Validity and reliability tests were conducted using SPSS software. The results showed that all items in the SUS and EUCS questionnaires were valid for use. Furthermore, the Cronbach's Alpha for the 10-item SUS questionnaire was 0.820, indicating good reliability, while the EUCS questionnaire achieved a Cronbach's Alpha of 0.881, demonstrating excellent reliability.

**Keywords:** *Website Evaluation; SUS; EUCS*

## **Abstrak**

Website Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) dirancang untuk mempermudah pengelolaan arsip secara elektronik, termasuk pengiriman surat antar instansi dengan cepat dan efisien. Pada tahun 2024, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran telah mengarsipkan 24 surat keluar dan 4 surat masuk. Meskipun ada 68 akun aktif terdaftar, hanya 8 akun yang digunakan untuk proses pengarsipan, menunjukkan bahwa hanya 11,7% pengguna aktif yang memanfaatkan fitur tersebut. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada tingkat kegunaan (usability) dan kepuasan pengguna (end-user satisfaction). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode evaluatif untuk mengukur kedua aspek tersebut terhadap website Srikandi. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarkan menggunakan Google Form, terdiri dari 10 item pada kuisioner System Usability Scale (SUS) dan 16 item pada kuisioner End-User Computing Satisfaction (EUCS). Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas yang berjumlah 68 orang, dengan sampel sebanyak 30 pegawai yang terlibat dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua item pada kuisioner SUS dan EUCS valid digunakan. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha untuk kuisioner SUS adalah 0,820, yang lebih besar dari 0,5, menandakan reliabilitas yang baik, sedangkan untuk kuisioner EUCS, nilai Cronbach's Alpha mencapai 0,881, yang menunjukkan reliabilitas sangat baik.

**Kata Kunci:** *Evaluasi Website; SUS; EUCS*

## **1. PENDAHULUAN**

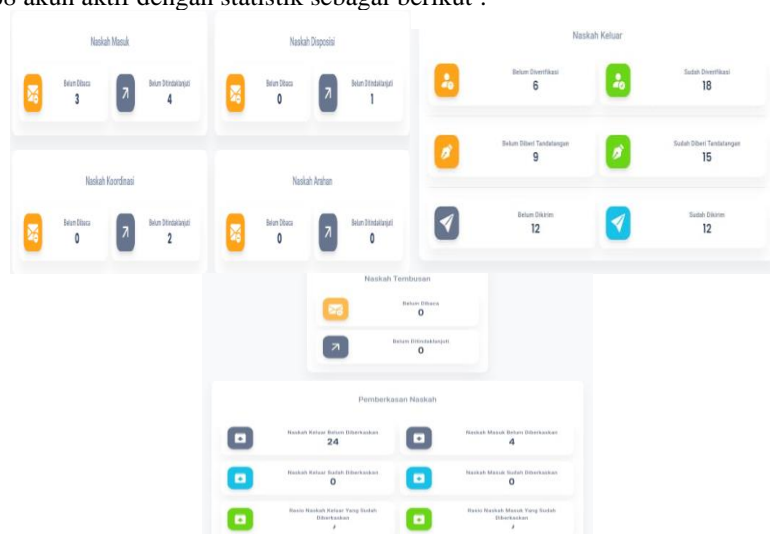
Pengelolaan arsip yang efektif dan efisien merupakan salah satu kebutuhan penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Seiring perkembangan teknologi informasi, banyak instansi pemerintah beralih dari sistem pengelolaan arsip manual ke sistem berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan akurasi pengelolaan data. Salah satu inovasi yang diadopsi oleh Pemerintah Kabupaten Pesawaran adalah penerapan website Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik. Website ini bertujuan untuk membantu pengelolaan arsip yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan mudah diakses oleh pengguna di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian.

Pengarsipan menggunakan website Srikandi memiliki berbagai keunggulan dibandingkan sistem manual. Pada sistem manual, untuk dapat mengakses dokumen membutuhkan waktu lama karena harus mencari secara fisik di lokasi penyimpanan. Pada website Srikandi dokumen dapat diakses secara cepat melalui pencarian digital, kapan saja dan di mana saja. Pengarsipan secara manual memerlukan ruang fisik yang besar sehingga memerlukan biaya untuk perawatan dokumen sedangkan website Srikandi dirancang untuk mengarsipkan dokumen secara digital, mengurangi kebutuhan ruang fisik dan biaya operasional seperti pencetakan dan penyimpanan. Aspek keamanan juga menjadi keunggulan dari website Srikandi, jika pada sistem manual rentan terhadap kerusakan akibat kebakaran, banjir, atau pencurian maka website Srikandi mengadopsi sistem keamanan siber, enkripsi, dan pengelolaan akses pengguna sehingga arsip dan dokumen tersimpan dengan aman.

Website Srikandi dirancang untuk memfasilitasi pengelolaan arsip secara elektronik, termasuk kemampuan mengirim surat antar instansi secara cepat dan efisien. Fitur ini memungkinkan instansi pemerintah untuk berbagi dokumen atau surat penting melalui platform digital, menggantikan metode pengiriman konvensional yang memakan waktu, seperti pengiriman melalui pos atau kurir. Surat atau dokumen dapat dikirim secara langsung melalui jaringan internet, sehingga penerima dapat menerimanya dalam hitungan detik. Surat yang dikirim akan secara otomatis tercatat dalam sistem arsip masing-masing instansi, memastikan dokumen tetap tersimpan dengan baik dan mudah ditelusuri. Waktu yang dibutuhkan untuk menyampaikan surat berkurang drastis, sehingga pengambilan keputusan antar instansi dapat dilakukan lebih cepat. Hal ini sekaligus, mengurangi kebutuhan akan biaya pengiriman fisik, seperti transportasi, kertas, dan tinta. Website Srikandi dapat mempermudah koordinasi antar unit kerja atau lembaga, serta mendukung terciptanya sinergi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Selain mempercepat proses administrasi, situs ini juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya website ini, pemerintah dapat lebih fokus pada tugas-tugas strategis tanpa terbebani oleh birokrasi administratif yang lambat. Hal ini sejalan dengan visi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan berbasis teknologi.

Kabupaten Pesawaran menjadi salah satu Kabupaten yang sudah mulai menerapkan penggunaan website Srikandi dalam proses pengarsipan dokumen. Mulai tahun 2023 terdapat 5 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjadi pilot project dalam pengaplikasian website Srikandi. Pada bulan November 2024 dilaksanakan sosialisasi website Srikandi kepada 20 OPD sekaligus juga implementasi penggunaannya. Sehingga secara total dari 56 OPD yang ada di Kabupaten Pesawaran, terdapat 25 OPD yang sudah menerapkan dan mengimplementasikan penggunaan website Srikandi. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran merupakan salah satu instansi yang telah mengimplementasikan penggunaan website Srikandi dalam sistem pengarsipan. Berdasarkan pengamatan, terdapat 68 akun aktif dengan statistik sebagai berikut :



Gambar 1. Statistik Pemanfaatan Website Srikandi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran

Menurut gambar di atas, statistik menunjukkan bahwa pada tahun 2024, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran dengan alamat website <https://srikandi.arsip.go.id/> telah mengarsipkan 24 surat keluar dan 4 surat masuk. Dari 68 akun aktif sebagai pengguna, hanya 8 akun yang

digunakan untuk proses pengarsipan di website Srikandi, hal ini menunjukkan bahwa hanya 11,7 % pengguna aktif yang menggunakan website Srikandi. Meskipun website *Srikandi* dirancang untuk mempermudah pengelolaan arsip, keberhasilannya sangat bergantung pada tingkat kegunaan (*usability*) dan kepuasan pengguna (*end-user satisfaction*). Pengguna yang merasa kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem dapat menghambat optimalisasi fungsi website tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap penggunaan website Srikandi untuk menilai apakah sistem tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Rendahnya tingkat adopsi di kalangan pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian guna menganalisis penggunaan website Srikandi dari perspektif pengguna.

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) sebuah website adalah System Usability Scale (SUS). SUS berfungsi untuk menilai persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan website. Skor yang dihasilkan dari SUS memberikan gambaran tentang sejauh mana website membantu atau justru menghambat pengalaman pengguna. Metode ini telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap berbagai platform (Huda et al. 2023). Beberapa penelitian terdahulu mengenai penggunaan SUS dalam mengevaluasi website diantaranya penelitian Dyayu et.al pada tahun 2022 berhasil menemukan beberapa permasalahan *usability* pada aplikasi Peduli Lindungi diantaranya, *onboarding screen* yang terjadi berulang sangat tidak efektif, partisipan kesulitan dalam mencari menu status vaksinasi, dan partisipan merasa bingung saat akan mengunduh sertifikat vaksin (Lupita Dyayu, Beny, and Yani 2023).

Selain metode SUS, kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi juga merupakan faktor krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah website. Salah satu metode lain yang dapat digunakan adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS dapat mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dari berbagai aspek, seperti konten, akurasi informasi, dan kemudahan interaksi. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Rasyid dan Kinantakan pada tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi, dengan skor lebih dari 75% untuk masing-masing variabel. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa mahasiswa pengguna merasa puas dengan penerapan OPAC di Perpustakaan Sulawesi Tenggara, yang mengindikasikan bahwa sistem informasi perpustakaan tersebut berfungsi dengan baik (Ramadhan Rasyid and Kinantaka 2024).

Metode SUS dan EUCS adalah dua pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah website. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa baik metode SUS dan EUCS dapat menjadi dasar untuk menilai seberapa baik website dimata pengguna. Pada penelitian ini, peneliti hendak mengabungkan kedua metode ini, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif. Sebab kedua metode ini dapat saling melengkapi dalam menilai aspek pengalaman pengguna secara keseluruhan. SUS berfokus pada *usability* atau kemudahan penggunaan, sedangkan EUCS mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek, seperti kualitas konten, keandalan, dan tampilan. Dengan menggabungkan keduanya, evaluasi website menjadi lebih komprehensif karena mencakup baik kemudahan penggunaan maupun kepuasan dari sisi pengalaman pengguna.

Penggabungan metode SUS dan EUCS adalah pendekatan yang strategis dan efektif dalam mengevaluasi kualitas website dari segi *usability* dan kepuasan pengguna. Hal ini memungkinkan evaluasi yang lebih lengkap dan solusi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Dari aspek metodologi Penggabungan dua alat pengukuran ini belum banyak dilakukan di bidang ini, menjadikannya sebagai pendekatan inovatif dalam evaluasi sistem informasi. Penggunaan kombinasi metode SUS dan EUCS dalam evaluasi website Srikandi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran memberikan kontribusi penting bagi literatur yang ada, terutama dalam memahami dinamika penggunaan teknologi informasi di sektor pemerintahan. Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk menggabungkan dua metode yakni SUS dan EUCS dalam evaluasi website Srikandi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran yang belum pernah dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya.

Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang berguna untuk pengembangan website Srikandi, sehingga dapat mendukung pengelolaan arsip berbasis elektronik yang lebih efisien di Kabupaten Pesawaran. Evaluasi ini juga menjadi langkah penting dalam mendorong transformasi digital di sektor pemerintahan, sejalan dengan agenda nasional untuk mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*).

## 2. KERANGKA TEORI

### 2.1. System Usability Scale (SUS)

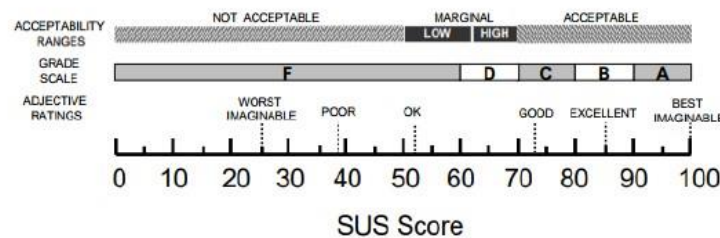
*System Usability Scale* (SUS) adalah sebuah metode pengujian pengguna yang dirancang untuk mengukur tingkat kegunaan. Dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986, SUS memberikan alat ukur yang cepat dan sederhana. Menurut Brooke, SUS dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis produk dan layanan, termasuk

perangkat keras, perangkat lunak, website, dan aplikasi (Brooke 2020b). SUS adalah sebuah kuesioner yang digunakan untuk mengukur kegunaan sistem komputer berdasarkan perspektif subjektif pengguna. Meskipun menggunakan sampel yang relatif kecil, SUS terbukti valid dan dapat diandalkan (Sauro 2011). Validitas SUS merujuk pada sejauh mana alat ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, yaitu tingkat kegunaan.

SUS telah terbukti efektif dalam membedakan antara sistem yang tidak dapat digunakan dan yang dapat digunakan, serta lebih unggul dibandingkan dengan kuesioner pengukuran kegunaan lainnya. SUS dianggap dapat diandalkan (*reliable*), yang berarti bahwa respons pengguna terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam SUS cenderung konsisten. SUS juga terbukti lebih andal dalam mendeteksi perbedaan meskipun dengan ukuran sampel yang lebih kecil, dibandingkan dengan kuesioner pengukuran kegunaan komersial lainnya. Meskipun ukuran sampel yang digunakan tidak terikat, SUS tetap dapat diterapkan pada sampel yang sangat kecil (minimal 2 pengguna) dan menghasilkan hasil yang dapat dipercaya, meskipun perkiraan skor SUS menjadi kurang akurat ketika ukuran sampel terlalu kecil.

Hasil kuesioner SUS memiliki nilai berkisar antara 0 hingga 100, di mana skor 100 menunjukkan tingkat kegunaan terbaik. Setelah memperoleh skor rata-rata, hasil tersebut kemudian dianalisis dengan mengacu pada temuan dari Bangor dan Sauro, sebagai berikut:

- 1 Bangor telah mengusulkan serangkaian rentang penerimaan (*acceptability ranges*) yang dapat membantu menentukan apakah skor rata-rata SUS menunjukkan antarmuka yang dapat diterima atau tidak dari perspektif pengguna akhir. Skala penilaian ini juga disesuaikan dengan nilai penerimaan tersebut. Gambar 2 memperlihatkan perbandingan antara rentang penerimaan, skala nilai (*grade scale*), dan penilaian adjektif (*adjective ratings*). Penentuan pertama dilihat dari rentang penerimaan, yang terbagi menjadi tiga kategori: tidak dapat diterima (*not acceptable*), *marginal*, dan dapat diterima (*acceptable*). Kedua, dari skala nilai terdapat lima grade: A, B, C, D, dan F. Terakhir, penilaian adjektif mencakup kategori: *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent*, dan *best imaginable*. (Bangor, Kortum, and Miller 2009).



Gambar 2. Score SUS

- 2 Sauro; Penentuan penilaian SUS selanjutnya mengadopsi konsep dari Sauro, yang menggunakan peringkat persentil (*percentile rank*) dari skor SUS, dengan grade penilaian yang terdiri dari A+, A, A-, B+, B, B-, C+, C, C-, D, dan F. Peringkat persentil menunjukkan sejauh mana skor SUS dibandingkan dengan data persentil menurut Sauro. Sebagai contoh, sebuah skor SUS sebesar 66 memiliki peringkat persentil 44%, yang berarti skor 66 lebih tinggi dan lebih baik daripada 44% produk lain dalam basis data Sauro (Sauro 2011).

Tabel 1. Score Percentile SUS

Raw SUS Score	Percentile Rank	Raw SUS Score	Percentile Rank
5	0.3%	69	53%
10	0.4%	70	56%
15	0.7%	71	60%
20	1%	72	63%
25	1.5%	73	67%
30	2%	74	70%
35	4%	75	73%
40	6%	76	77%
45	8%	77	80%
50	13%	78	83%
55	19%	79	86%
60	29%	80	88%
65	41%	85	97%
66	44%	90	99.8%
67	47%	95	99.999%
68	50%	100	100%

Untuk menggunakan Tabel 1, langkah pertama adalah mencari nilai yang paling dekat dengan skor SUS yang diperoleh dari studi yang dilakukan pada kolom Raw SUS score. Setelah itu, lihat kolom percentile rank yang sesuai dengan skor SUS yang berada pada baris tersebut. Setelah menentukan kolom percentile rank yang tepat berdasarkan Raw SUS score di Tabel 1, langkah berikutnya adalah menentukan grade, yang dapat ditemukan di Tabel 2. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan skala penilaian yang diadaptasi dari temuan Sauro (Sauro 2011).

Tabel 2. *Grade Percentile SUS*

Grade	SUS	Percentile range
A+	84,1 – 100	96 – 100
A	80,8 – 84	90 – 95
A-	78,9 – 80,7	85 – 89
B+	77,2 – 78,8	80 – 84
B	74,1 – 77,1	70 – 79
B-	72,6 – 74,0	65 – 69
C+	71,1 – 72,5	60 – 64
C	65,0 – 71,0	41 – 59
C-	62,7 – 64,9	35 – 40
D	51,7 – 62,6	15 – 34
F	0 – 51,6	0 – 14

Untuk menggunakan Tabel 2, langkah pertama adalah mencari kecocokan antara kolom SUS dan kolom percentile rank, untuk menentukan hubungan antara skor SUS dan percentile rank dengan grade yang sesuai. Sebagai contoh, skor SUS 65 berada pada percentile ke 41% dengan grade C, yang dapat ditemukan pada kolom grade sesuai dengan nilai skor SUS pada baris tersebut.

Setelah menentukan percentile rank dan grade berdasarkan Tabel 1 dan 2, langkah selanjutnya adalah menginterpretasikannya dalam bentuk grafik dari Sauro. Grafik ini dirancang untuk memudahkan perbandingan antara skor SUS dengan *percentile rank*. Gambar di bawah dapat digunakan untuk mengonversi nilai mentah menjadi peringkat persentil. Intinya, peringkat persentil menunjukkan sejauh mana aplikasi dapat digunakan secara relatif dibandingkan dengan produk lain dalam keseluruhan basis data. (Lewis, Utesch, and Maher 2015). Setelah menentukan *percentile rank* dan *grade* berdasarkan Tabel 1 dan 2, langkah berikutnya adalah menginterpretasikan hasil tersebut menggunakan grafik dari Sauro. Grafik ini membantu memudahkan perbandingan antara skor SUS dan percentile rank. Grafik di bawah ini dapat digunakan untuk mengubah nilai mentah menjadi peringkat persentil. Secara sederhana, peringkat persentil menggambarkan sejauh mana aplikasi tersebut efektif jika dibandingkan dengan produk lain dalam keseluruhan basis data (Lewis, Utesch, and Maher 2015). Interpretasi dari skor SUS adalah sebagai berikut: jika skor SUS lebih besar dari 68, maka dapat disimpulkan bahwa kegunaan sistem yang dievaluasi berada di atas rata-rata (baik), sedangkan jika skor SUS di bawah 68, maka kegunaan sistem dianggap di bawah rata-rata (kurang baik) (Brooke 2020a).

## 2.2 End User Computing Satisfaction (EUCS)

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sebuah sistem aplikasi. Metode ini membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada pada suatu sistem, dan dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (Doll 1988). EUCS dapat dipahami sebagai evaluasi menyeluruh dari perspektif pengguna sistem, yang dilakukan berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan dan menjalankan sistem tersebut (Sarja 2018).

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* merujuk pada sejauh mana kepuasan atau pemenuhan yang dirasakan oleh seorang individu saat menggunakan komputer atau sistem teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. Ini adalah ukuran seberapa baik teknologi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, dalam hal fungsionalitas, kinerja, kegunaan, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Wahyudi, Sudirman, and Arfan Yunus 2023). Sejumlah faktor berkontribusi terhadap kepuasan pengguna akhir, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan, stabilitas, dan keandalan sistem, serta ketersediaan fitur dan alat yang membantu pengguna menyelesaikan tugasnya dengan lebih efisien. Faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan termasuk kualitas dukungan pelanggan, kemampuan menyesuaikan sistem untuk memenuhi kebutuhan individu, dan tingkat integrasi sistem dengan teknologi atau aplikasi lain.

Secara keseluruhan, *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metrik penting bagi organisasi karena dapat berdampak signifikan terhadap produktivitas, moral karyawan, dan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mendorong peningkatan adopsi dan pemanfaatan teknologi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Darwati 2022). Penerapan EUCS dapat ditemukan dalam pengukuran kepuasan terhadap *website*, katalog *online* untuk akses publik, serta platform *e-learning* (Perdana, Utami, and Aini 2021).

Pengukuran yang dilakukan menggunakan EUCS memiliki 12 instrumen yang berasal dari 5 variabel yang digunakan untuk melakukan evaluasi *usability* secara keseluruhan, antara lain (Wijaya and Suwastika 2017):

#### 1 *Content*

Dimensi konten merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem. Dimensi ini mengevaluasi fungsi dan modul yang ada dalam sistem, serta kualitas informasi yang disediakan. Aspek ini mengukur seberapa relevan, akurat, lengkap, dan berguna informasi yang diberikan oleh sistem bagi pengguna akhir.

#### 2 *Accuracy*

Untuk menilai kepuasan pengguna akhir, dimensi Akurasi mengukur sejauh mana data yang diproses oleh sistem menghasilkan informasi yang tepat. Dimensi ini mengukur seberapa tepat data yang diberikan ke sistem diolah menjadi informasi yang penting dan berguna bagi pengguna akhir. Dimensi ini juga mengukur seberapa akurat informasi yang disediakan oleh sistem sesuai dengan realita.

#### 3 *Format*

Aspek visual dan estetika dari antarmuka sistem, serta bentuk penulisan atau format yang adalah bagian dari *output* sistem, adalah faktor yang dinilai oleh dimensi *format* untuk mengukur kepuasan pengguna akhir

#### 4 *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* adalah dimensi yang menilai sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna akhir. Dimensi ini menilai kemudahan penggunaan sistem dalam hal entri data, pengolahan data, dan pencarian informasi yang dibutuhkan. Dimensi ini juga menilai seberapa intuitif, nyaman, dan fleksibel sistem dalam melayani kebutuhan pengguna akhir.

#### 5 *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* merupakan dimensi yang mengevaluasi sejauh mana sistem mampu memberikan informasi atau layanan yang diperlukan oleh pengguna akhir dengan akurat dan tepat waktu. Dimensi ini mengukur kecepatan dan ketepatan sistem dalam menyediakan informasi atau layanan yang relevan, bermanfaat, dan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan. Selain itu, dimensi ini juga menilai tingkat responsivitas, keandalan, dan efisiensi sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna akhir.

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan evaluatif untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) dan kepuasan pengguna (*satisfaction*) terhadap website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik. Dua pendekatan yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran pada periode Oktober hingga November 2024. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pegawai di Dinas Kominfo Pesawaran yang berjumlah 68 orang. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria pegawai yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan terlibat dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sampel sebanyak 30 pegawai. Menurut Roscoe (Sugiyono 2016), ukuran sampel yang ideal dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500.

Data dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarakan menggunakan *Google Form* kepada pegawai, serta dengan melakukan dokumentasi terkait penggunaan website Srikandi (seperti manual, laporan aktivitas, dan kebijakan). Instrumen penelitian terdiri dari Kuesioner SUS yang mencakup 10 pertanyaan dengan skala Likert 1-5, yang digunakan untuk menilai tingkat kegunaan website, sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Pernyataan *System Usability Scale* (SUS)

Item	Pernyataan
Q1	Saya berfikir akan menggunakan website Srikandi ini lagi
Q2	Saya merasa Website Srikandi ini rumit untuk digunakan
Q3	Saya merasa Website Srikandi ini rumit untuk digunakan
Q4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan Website Srikandi
Q5	Saya merasa fitur-fitur Website Srikandi berjalan dengan semestinya
Q6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada Website Srikandi ini)
Q7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan Website Srikandi dengan cepat.
Q8	Saya merasa Website Srikandi ini membingungkan
Q9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan Website Srikandi ini.
Q10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan Website Srikandi

Sumber : (H.N, Nugroho, and Ferdiana 2015)

Kuesioner EUCS mencakup 5 dimensi kepuasan pengguna, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, dengan skala Likert 1-5, sebagai berikut:

Tabel 4. Daftar Pernyataan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Dimensi EUCS	ID	Pernyataan
<i>Content</i>	C1	Isi dari informasi pada Website Srikandi sesuai kebutuhan pengguna.
	C2	Isi dari informasi pada Website Srikandi mudah dipahami
	C3	Isi dari informasi pada Website Srikandi sudah lengkap
	C4	Isi dari informasi pada Website Srikandi sudah sangat jelas.
<i>Accuracy</i>	A1	Website Srikandi sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat sesuai dengan kebutuhan
	A2	Setiap tombol pada Website Srikandi akan mengarahkan Anda ke halaman web yang sesuai
	A3	Hasil output pada Website Srikandi telah sesuai dengan apa yang Anda perintahkan/masukkan
<i>Format</i>	A4	Pencarian yang dilakukan pada Website Srikandi menghasilkan output yang tepat.
	F1	Informasi yang dimiliki Website Srikandi sudah memiliki dua bahasa (Indonesia/Inggris)
	F2	Desain tampilan Website Srikandi memiliki layout yang memudahkan pengguna
<i>Dimensi Ease of Use</i>	F3	Website Srikandi memiliki tata letak teks dan warna yang rapi
	E1	Website Srikandi mudah digunakan ( <i>user-friendly</i> )
<i>Timeless</i>	E2	Website Srikandi mudah diakses di mana saja dan kapan saja
	T1	Informasi yang Anda butuhkan telah cepat tersedia melalui Website Srikandi.
	T2	Website Srikandi memberikan notifikasi atau pengingat kepada pengguna secara tepat waktu.
	T3	Pencarian yang dilakukan pada Website Srikandi menghasilkan output dengan cepat

Sumber : (Wahyudi, Sudirman, and Arfan Yunus 2023)

Untuk mengevaluasi setiap item dalam kuisisioner, penilaian responden dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Metode ini bertujuan untuk menggali pendapat, perilaku, dan pandangan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena tertentu (Simamora 2022). Bobot penilaian pada skala Likert dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Kriteria Penilaian Skala *Likert*

Kriteria	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Menurut (Sugiyono 2016) instrumen yang valid berarti bahwa alat ukur yang digunakan dalam mendapatkan atau mengukur data itu valid, valid berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan dari data yang sudah terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, misalkan pada objek menunjukkan warna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian dikatakan tidak valid (Sugiyono,2018). Uji signifikansi



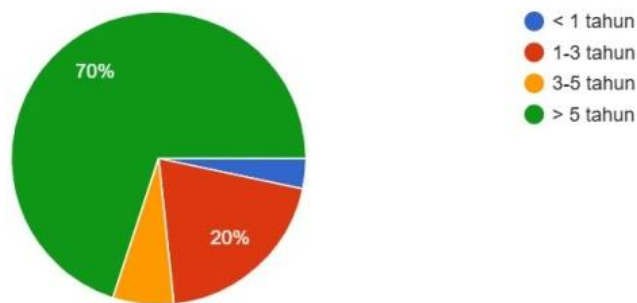
dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel dan  $\alpha = 0,05$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka nilai positif, namun jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka nilai negatif (Iman Ghazali 2018).

Menurut (Sugiyono 2016) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. instrumen yang reliabel belum tentu valid, pada dasarnya reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk menguji validitas instrumen maka dari itu instrumen yang valid pasti reliabel tetapi pengujian reliabilitas instrumen masih perlu dilakukan, hasil penelitian yang reliabel jika terdapat adanya persamaan data dalam waktu yang berbeda kalau objek sebelumnya menunjukkan warna merah, maka sekarang dan besok pun akan tetap berwarna merah (Sugiyono 2016). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi item-item pernyataan dalam kuisioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 29. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,05 (Iman Ghazali 2018).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang pegawai di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran, yang terdiri dari 29 pegawai PNS dan 1 admin website Srikandi. Berdasarkan lama bekerja, 21 pegawai (70%) telah bekerja lebih dari 5 tahun, 2 pegawai (15%) memiliki masa kerja antara 3 hingga 5 tahun, 6 pegawai (20%) bekerja antara 1 hingga 3 tahun, dan 1 pegawai (15%) memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun. Detailnya dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 3. Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

##### b. Uji Validitas

Uji validitas untuk SUS dan EUCS dapat dilakukan dengan mengukur korelasi antara item-item kuisioner dengan total skor atau dengan alat ukur lain yang relevan, serta menggunakan analisis faktor untuk memeriksa apakah item-item dalam kuisioner tersebut mencerminkan konstruk yang sesuai. Jika hasilnya menunjukkan korelasi yang signifikan dan faktor yang konsisten dengan teori, maka kedua kuisioner tersebut dapat dianggap valid untuk mengukur usability (SUS) dan kepuasan pengguna (EUCS). Hasil kuisioner selanjutnya dianalisis menggunakan uji reliabilitas dengan aplikasi SPSS. Hasil reliabilitas untuk kuisioner SUS ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas pada Kuisioner SUS

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.416	0.022	Valid
2	0.437	0.016	Valid
3	0.279	0.260	Valid
4	0.393	0.031	Valid
5	0.262	0.161	Valid
6	0.549	0.002	Valid
7	0.235	0.211	Valid
8	0.351	0.057	Valid
9	0.736	0.699	Valid
10	0.897	0.497	Valid



Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 10 item kuisioner SUS yang diuji diperoleh hasil  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa 10 item kuisioner yang digunakan untuk mengukur SUS pada website Srikandi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran valid. Nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , ini menunjukkan bahwa hubungan antara setiap item dengan total skor atau antara item-item SUS dengan konstruk yang diukur (*usability*) adalah signifikan secara statistik. Dengan kata lain, item-item tersebut berhasil mengukur konstruk yang dimaksud (*usability*), dan tidak ada item yang menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak relevan (Iman Ghazali 2018). Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa SUS adalah alat ukur yang valid dalam mengukur *usability* sistem atau aplikasi.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas pada Kuisioner EUCS

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0.648	0.000	Valid
2	0.697	0.000	Valid
3	0.638	0.000	Valid
4	0.646	0.000	Valid
5	0.637	0.000	Valid
6	0.493	0.006	Valid
7	0.607	0.000	Valid
8	0.649	0.000	Valid
9	0.407	0.026	Valid
10	0.628	0.000	Valid
11	0.696	0.000	Valid
12	0.773	0.000	Valid
13	0.599	0.000	Valid
14	0.450	0.013	Valid
15	0.444	0.014	Valid
16	0.657	0.000	Valid

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan bahwa dari 16 item kuisioner EUCS yang diuji diperoleh hasil  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa 16 item kuisioner yang digunakan untuk mengukur EUCS pada website Srikandi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran valid. Nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , menunjukkan bahwa hubungan antara setiap item dalam kuisioner EUCS dengan total skor atau dengan konstruk kepuasan pengguna adalah signifikan secara statistik. Dengan kata lain, item-item dalam kuisioner tersebut mengukur dengan baik konstruk kepuasan pengguna dan dapat dianggap relevan dan valid. Hasil ini menunjukkan bahwa item-item tersebut mencakup berbagai aspek dari kepuasan pengguna yang relevan, seperti kepuasan terhadap konten, kontrol sistem, kemudahan penggunaan, dan kemudahan akses.

### c. Uji Reliabilitas

Hasil kuisioner selanjutnya dianalisis menggunakan uji reliabilitas dengan aplikasi SPSS. Hasil reliabilitas untuk kuisioner SUS ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas pada Kuisione SUS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	10

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk 10 item kuisioner adalah 0,820, yang lebih besar dari 0,5, sehingga kuisioner ini dianggap reliabel. Nilai 0,820 pada uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha dianggap dapat diandalkan jika nilainya lebih besar dari 0,5 (Budi Darma 2021).

Uji reliabilitas juga dilakukan pada kuisioner EUCS, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas Pada Kuisione EUCS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	16

Hasil uji reliabilitas dengan nilai 0,881 untuk 16 item dalam mengukur *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan bahwa instrumen ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Nilai ini melebihi 0,5, yang merupakan nilai ambang batas minimum untuk menyatakan bahwa suatu instrumen dapat dianggap reliabel (Budi Darma 2021). Dengan demikian, reliabilitas sebesar 0,881 termasuk dalam kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa instrumen ini dapat dipercaya untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem komputer.

## 5. KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan hasil pengukuran uji validitas menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  untuk semua item dalam kuisioner SUS, maka dapat disimpulkan bahwa kuisioner SUS valid untuk digunakan dalam mengukur usability sistem atau aplikasi yang diuji, artinya, semua item dalam SUS relevan dan berkontribusi pada pengukuran keterpakaian sistem. Pada kuisioner EUCS hasil uji validitas menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  untuk semua item dalam kuisioner EUCS, sehingga dapat disimpulkan bahwa EUCS valid untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem atau aplikasi yang diuji. Semua item dalam kuisioner ini berfungsi dengan baik dalam mengukur berbagai dimensi kepuasan pengguna dan tidak ada item yang menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak relevan.
- 2) Berdasarkan hasil pengukuran uji reliabilitas pada kuisioner SUS menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk 10 item kuisioner adalah 0,820, yang lebih besar dari 0,5, sehingga kuisioner ini dianggap reliabel. Pada kuisioner EUCS hasil uji reliabilitas memperoleh nilai 0,881 untuk 16 item dalam mengukur *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan bahwa instrumen ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan paper ini. Secara khusus, saya mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran yang telah memberikan izin serta data yang sangat berharga untuk kelancaran penelitian ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan yang sangat berarti.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan umpan balik yang sangat berguna bagi penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif dalam pengembangan sistem pengelolaan arsip berbasis elektronik, khususnya di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bangor, A, P Kortum, and J Miller. 2009. "Determining What Individual SUS Scores Mean; Adding an Adjective Rating." *Journal of Usability Studies* 4 (3): 114–23.
- Brooke, John. 2020a. "SUS : A Retrospective," no. June.
- . 2020b. "SUS: A 'Quick and Dirty' Usability Scale." *Usability Evaluation In Industry*, no. July, 207–12. <https://doi.org/10.1201/9781498710411-35>.
- Budi Darma. 2021. *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Jakarta: GUEPEDIA.

- Darwati, Lilis. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)." *Jurnal Ilmiah Komputasi* 21 (4): 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>.
- Doll, William J. Gholamreza Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quartely* 12 (2): 16. <https://doi.org/10.2307/248851>.
- H.N, Ika Aprilia, Paulus Insap Nugroho, and Ridi Ferdiana. 2015. "Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale." *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi* 17 (1): 31. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.17.1.2015.31-38>.
- Huda, Nurul, Frans Habrizons, Andre Satriawan, Muhammad Iranda, and Tintou Pramuda. 2023. "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee." *Simkom* 8 (2): 208–20. <https://doi.org/10.51717/simkom.v8i2.158>.
- Iman Ghazali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS Edisi Sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lewis, James R., Brian S. Utesch, and Deborah E. Maher. 2015. "Measuring Perceived Usability: The SUS, UMUX-LITE, and AltUsability." *International Journal of Human-Computer Interaction* 31 (8): 496–505. <https://doi.org/10.1080/10447318.2015.1064654>.
- Lupita Dyayu, Arine, Beny Beny, and Herti Yani. 2023. "Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale (SUS)." *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)* 3 (1): 395–404. <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.1.720>.
- Perdana, Aditia Angga, Meinarini Catur Utami, and Qurrotul Aini. 2021. "End User Computing Satisfaction : Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus)." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 8 (6): 1237–46. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021863586>.
- Ramadhan Rasyid, Mohammad Ricky, and Pravasta Guntur Kinantaka. 2024. "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Open Public Access Catalog (Opac) Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)." *AnoaTIK: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer* 2 (1): 1–5. <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.24>.
- Sarja, N.L.A.K.Y. 2018. "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual." *Jurnal Sistem Dan Informatika* Vol. 12 (No.2): hal 21.
- Sauro, Jeff. 2011. *A Practical Guide to the System Usability Scale: Background, Benchmarks & Best Practices*. A Practical Guide to the System Usability Scale: Background, Benchmarks & Best Practices. [https://books.google.co.id/books/about/A\\_Practical\\_Guide\\_to\\_the\\_System\\_Usabilit.html?id=BL0kKQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/A_Practical_Guide_to_the_System_Usabilit.html?id=BL0kKQEACAAJ&redir_esc=y).
- Simamora, Bilson. 2022. "Skala Likert, Bias Penggunaan Dan Jalan Keluarnya." *Jurnal Manajemen* 12 (1): 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.
- Wahyudi, Abdi, Sudirman, and Arfan Yunus. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Website KHARISMA TECH Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction." *KHARISMA Tech* 18 (2): 26–40. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v18i2.399>.
- Wijaya, Gusti Ngurah Satria, and Wayan Kayun Suwastika. 2017. "Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction." *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, no. April, 558–62.