

Evaluasi Kebergunaan Aplikasi Soeselo Online Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS), Sauro-Lewis CGS, dan Adjective Rating

Haries Anom Susetyo Aji Nugroho^{1*}

¹Program Studi Informatika, Universitas Bhamada Slawi

*anom.haries@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi di sektor kesehatan mendorong rumah sakit untuk mengadopsi sistem pendaftaran berbasis aplikasi guna meningkatkan efisiensi layanan. RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal mengembangkan aplikasi Soeselo Online sebagai solusi untuk mengurangi antrean fisik. Namun, rendahnya rating dan banyaknya keluhan pengguna di Play Store menandakan potensi masalah usability. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kebergunaan aplikasi Soeselo Online dari perspektif pengguna. Evaluasi dilakukan dengan pendekatan Usability Testing menggunakan metode System Usability Scale (SUS), Completion Rate, Sauro-Lewis Curved Grading Scale (CGS), dan Adjective Rating. Sebanyak 25 responden berpartisipasi dalam studi ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat efektivitas sebesar 97,6% yang termasuk kategori "Good", serta skor SUS rata-rata sebesar 70,3 yang masuk dalam kategori "B" pada CGS dan "Ok" pada Adjective Rating. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi cukup efektif digunakan, terdapat aspek usability yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang optimal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pengembangan lanjutan aplikasi Soeselo Online dalam rangka meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi, serta bagi pihak rumah sakit dalam mengoptimalkan layanan berbasis digital.

Kata kunci : Adjective Rating, Completion Rate, Kebergunaan, Sauro-Lewis CGS, SUS, Usability Testing

Abstract

The development of information technology in the health sector encourages hospitals to adopt application-based registration systems to improve service efficiency. RSUD dr. Soeselo Tegal Regency developed the Soeselo Online application as a solution to reduce physical queues. However, the low rating and many user complaints on the Play Store indicate potential usability problems. This study aims to evaluate the usability of the Soeselo Online application from the user's perspective. The evaluation was conducted using the Usability Testing approach using System Usability Scale (SUS), Completion Rate, Sauro-Lewis Curved Grading Scale (CGS), and Adjective Rating methods. A total of 25 respondents participated in this study. The results of the analysis show that the application has an effectiveness rate of 97.6% which falls into the "Good" category, as well as an average SUS score of 70.3 which falls into the "B" category on the CGS and "Ok" on the Adjective Rating. This finding shows that although the application is quite effective to use, there are aspects of usability that need to be improved to achieve an optimal level of user satisfaction. The results of this study are expected to be the basis of recommendations for further development of the Soeselo Online application in order to improve the quality and user satisfaction of the application, as well as for the hospital in optimizing digital-based services.

Keywords : Adjective Rating, Completion Rate, Usability, Sauro-Lewis CGS, SUS, Usability Testing.

1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi di era globalisasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat. Begitu juga, dengan

kebiasaan masyarakat dalam menggunakan perangkat bergerak yang sarat teknologi, seperti smartphone. Tingginya penetrasi internet di Indonesia mencapai 50% dari populasi pada

tahun 2023 menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)^[1]. Sehingga mendorong perusahaan layanan, termasuk bidang kesehatan, untuk membuat aplikasi *mobile* yang efektif untuk peningkatan efisiensi dan peningkatan layanan yang luas. *Issue* yang akan kami bahas adalah bagaimana memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan bisa *widely acceptable* dan efektif digunakan user. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal menghadapi tantangan di antara lain antrean pendaftaran pasien secara manual yang sangat panjang hingga memberikan dampak kepada kenyamanan dan kondisi pasien.

Menanggapi isu tersebut, manajemen RSUD dr. Soeselo mengembangkan aplikasi pendaftaran *mobile* bernama Soeselo Online untuk mempermudah proses pendaftaran dan mengurangi antrean fisik. Namun, setelah diluncurkan dan digunakan selama kurang lebih satu tahun, muncul ulasan dan keluhan dari pengguna di Play Store, termasuk rating rendah dan laporan mengenai *error*, fitur yang tidak berfungsi optimal, serta tampilan antarmuka yang menyulitkan. Hal ini mengindikasikan potensi masalah kebergunaan (*usability*) yang dapat menghambat tercapainya tujuan pengembangan aplikasi. Pentingnya *usability* dalam kesuksesan sebuah aplikasi telah diakui secara luas, karena antarmuka yang sulit digunakan dapat menyebabkan frustrasi dan penolakan

pengguna^[2]. Oleh karena itu, peneliti merespon kondisi ini dengan melakukan evaluasi *usability* terhadap aplikasi Soeselo Online untuk mengidentifikasi tingkat kebergunaan aplikasi dari sudut pandang pengguna.

Evaluasi *usability* aplikasi *mobile* di sektor kesehatan telah banyak dilakukan sebelumnya. Berbagai penelitian telah mengukur tingkat kebergunaan aplikasi seperti Mobile JKN, Rekam Medis Elektronik (RME) RSUD Mangusada, aplikasi Depok Single Window, Halodoc, dan PeduliLindungi^{[3],[4],[5],[6],[7],[8]}. Sebagian besar penelitian tersebut menggunakan metode System Usability Scale (SUS) sebagai alat ukur yang terbukti efektif dan *reliable*. Meskipun demikian, evaluasi *usability* spesifik untuk aplikasi Soeselo Online belum pernah dilakukan sebelumnya. *Gap* penelitian ini terletak pada belum adanya data empiris mengenai tingkat kebergunaan aplikasi Soeselo Online berdasarkan persepsi pengguna langsung, padahal terdapat indikasi masalah dari ulasan pengguna. Kebaruan penelitian ini adalah melakukan evaluasi *usability* secara kuantitatif pertama pada aplikasi Soeselo Online menggunakan metode Completion Rate, System Usability Scale (SUS), Sauro-Lewis Curved Grading Scale (CGS), dan Adjective Rating. Metode SUS dipilih karena merupakan instrumen standar yang valid dan reliabel untuk mengukur persepsi subjektif pengguna terhadap kebergunaan suatu sistem^[9]. Penggunaan SUS

memungkinkan perolehan skor *usability* yang dapat dibandingkan dengan *benchmark* dan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kemudahan penggunaan aplikasi.

Dengan demikian, fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi Soeselo Online menggunakan metode Usability Testing dengan instrumen kuesioner SUS. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas kebergunaan aplikasi dan menjadi dasar rekomendasi perbaikan bagi pihak manajemen RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Penelitian Terkait

Evaluasi kebergunaan (*usability*) aplikasi, khususnya di sektor layanan publik dan kesehatan, telah menjadi fokus berbagai penelitian dalam beberapa tahun terakhir. Metode System Usability Scale (SUS) sering digunakan sebagai alat ukur standar. Berikut beberapa penelitian relevan yang dilakukan dalam lima tahun terakhir:

- Penelitian yang telah dilakukan oleh Utami, Arthana, dan Darmawiguna (2020) mengevaluasi *usability e-learning* Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan metode Usability Testing. Mereka mengukur efektivitas, efisiensi, kemudahan, kepuasan, dan kesalahan. Hasilnya menunjukkan

bahwa e-learning tersebut belum efektif dan pengguna kurang puas, meskipun *e-learning* tersebut sudah efisien^[10].

- Penelitian berikutnya dilakukan oleh Fattahaq, Khairani, Mintarsih, Nanang, Nurhayati, dan Aminudin (2023) dengan judul *Evaluating Usability: Heuristic Analysis of JKN (Indonesia National Health Insurance) Mobile App User Interface*. Penelitian tersebut menggunakan metode SUS dan menemukan 22 masalah desain aplikasi sesuai sepuluh kriteria Heuristik setelah melakukan pengumpulan data terhadap 85 responden pengguna aplikasi JKN Mobile^[11].
- Penelitian berikutnya dari Amelinda dan Prihandoko (2024) mengevaluasi layanan kesehatan Aplikasi Depok Single Window dengan metode System Usability Scale dan Heuristic Evaluation yang fokus penelitian ini adalah mengukur persepsi dari pengguna terhadap kebergunaan aplikasi layanan terintegrasi tersebut^[12]. Hasil dari penelitian tersebut dengan menggunakan metode SUS ditemukan bahwa layanan yang dievaluasi masih berada dibawah nilai minimal dari standar *usability* pada metode SUS.
- Penelitian yang dilakukan oleh Yasmien (2024) yang menganalisis terkait UX/UI aplikasi Halodoc dengan metode SUS memberikan kesimpulan dengan menggunakan metode tersebut

menghasilkan nilai dengan kategori baik sesuai kriteria SUS walaupun ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc^[13].

- Penelitian lain dari Lubis, Salim, dan Jefa (2020) yang melakukan evaluasi terhadap aplikasi JKN Mobile dengan menggunakan metode Use Questionnaire. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian tersebut memberikan kesimpulan ada beberapa kelebihan dan kelemahan yang ditemukan perlu adanya perbaikan aplikasi^[8].

2.2. Landasan Teori

1. Usability

Usability menurut ISO 25010 (2011) adalah sejauh mana produk atau sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks tertentu digunakan. *Usability* dapat diukur sebagai karakteristik kualitas produk, maupun diukur secara langsung yang merupakan bagian dari kualitas pengguna. Sedangkan Nielsen (1993) berpendapat bahwa *usability* adalah kualitas yang menilai betapa mudahnya antarmuka yang digunakan. Nielsen mengungkapkan dalam *usability* terdapat tiga dimensi seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan^[6]. Dalam membangun sebuah aplikasi,

perancangan desain antarmuka yang memenuhi kriteria *usability* akan membuat pengguna aplikasi untuk kembali menggunakan aplikasi tersebut dan akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan perancangan antarmuka yang tidak memenuhi kriteria *usability* dalam artian tidak dirancang dengan baik maka dapat menyebabkan rasa frustrasi, ketidakpuasan, serta dapat mengurangi 40% pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi tersebut^[14].

2. System Usability Scale (SUS)

SUS berisi sepuluh skala yang dengannya dapat menggambarkan pandangan secara menyeluruh mengenai evaluasi tujuan kebergunaan suatu produk atau aplikasi. SUS adalah sebuah paket Usability Testing yang efektif dan handal untuk digunakan pada berbagai produk dan aplikasi^[15]. Pengujian SUS berfokus kepada sudut pandang dari pengguna akhir, dengan begitu hasil evaluasi lebih sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kelebihan dari menggunakan metode SUS adalah pertanyaan-pertanyaan yang ada mudah dipahami oleh responden, dan dengan metode SUS akan menggambarkan secara tepat apakah aplikasi tersebut memiliki kebergunaan atau tidak^[16]. SUS memiliki kuisioner yang terdiri dari sepuluh item yang dengan mengerjakan semua item tersebut dapat tergambar perkiraan *usability* pada sebuah produk^[17]. Berikut ini adalah

instrument pertanyaan yang terdapat pada SUS [18]

Tabel 1. Instrumen pada SUS [19]

No.	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) dengan sistem ini.
7	Saya merasa orang lain akan memahami dengan cepat cara menggunakan sistem ini.
8	Saya merasa sistem ini membingungkan.
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

Dalam mengolah kuisioner SUS, kita dapat memanfaatkan skala Likert 1-5 dengan nilai terendah yaitu 1 diartikan “sangat tidak setuju”, nilai 2 artinya “tidak setuju”, nilai 3 berarti “ragu-ragu”, nilai 4 adalah “setuju”, dan nilai 5 memiliki arti “sangat setuju” [19]. Kuisioner dari SUS memiliki interval skor 0-100. Berikut ini adalah notasi matematika perhitungan SUS [20].

$$SUS = 2,5 X \left[\sum_{n=1}^5 (u_{2n-1} - 1) + (5 - u_{2n}) \right]$$

Setelah dilakukan perhitungan tersebut, maka setiap instrumen akan mendapatkan hasil akhir 0 – 100. Untuk mendapatkan skor dari keseluruhan instrumen yang sudah diisi oleh seluruh responden, maka akan mendapatkan nilai keseluruhan dengan nilai rata-rata dari kalkulasi

skor SUS dari seluruh responden dengan notasi matematika sebagai [16]:

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

Keterangan:

\bar{x} = Skor rata-rata SUS

$\sum x$ = Jumlah skor SUS

n = Jumlah responden

Setelah data rata-rata skor diperoleh, maka skor tersebut dapat dikonversikan ke dalam Percentile Rank yang menunjukkan tingkat *usability* dalam bentuk persentase (%) dan Letter Grade yang mengkonversi dalam kelas dari A hingga F. Kelas A menandakan nilai *usability* pada kelas terbaik dan F menandakan pada kelas terburuk [16]. Konversi skor SUS dapat dikonversi dengan skala dari Sauro-Lewis Curved Grading Scale (CGS).

3. Sauro-Lewis Curved Grading Scale (CGS)

Sauro-Lewis Curved Grading Scale adalah skala yang mengkonversikan nilai skor hasil skor rata-rata SUS ke dalam bentuk tingkat huruf dan persentase. Dengan skala tersebut diharapkan mempermudah memberikan gambaran bagi manajemen dalam membaca hasil evaluasi *usability* sebuah aplikasi atau sistem pengembangan aplikasi di masa yang akan datang. Berikut ini tabel dari Sauro-Lewis Curved Grading Scale [21]

Tabel 2. Sauro-Lewis CGS [22]

SUS Score range	Grade	Percentile range
84.1 - 100	A+	96 – 100

SUS Score range	Grade	Percentile range
80.8 – 84.0	A	90 – 95
78.9 – 80.7	A-	85 – 89
77.2 – 78.8	B+	80 – 84
74.1 – 77.1	B	70 – 79
72.6 – 74.0	B-	65 – 69
71.1 – 72.5	C+	60 – 64
65.0 – 71.0	C	41 – 59
62.7 – 64.9	C-	35 – 40
51.7 – 62.6	D	15 – 34
0.0 – 51.6	F	0 – 14

4. Adjective Rating

Hasil dari SUS skor kemudian dianalisa dengan menggunakan Adjective Rating untuk mengetahui secara jelas tingkatan *usability* pada aplikasi yang dievaluasi yaitu dari kategori “Worst Imaginable” sampai kategori “Best Imaginable”. Berikut ini tabel Adjective Rating yang mendeskripsikan statistik dari skor SUS yang didapatkan [22].

Tabel 3. Adjective Rating SUS Score [23]

Adjective	Count	Mean SUS Score	Standart Deviation
Worst Imaginable	4	12.5	13.1
Awful	22	20.3	11.3
Poor	72	35.7	12.6
Ok	211	50.9	13.8
Good	345	71.4	11.6
Excellent	289	85.5	10.4
Best Imaginable	16	90.9	13.4

5. Efektivitas

Menghitung efektivitas dengan cara mengukur tingkat penyelesaian tugas (*task success*). Efektivitas adalah ukuran dasar pada *usability*, cara penghitungannya dengan menetapkan nilai biner 1 jika responden dapat menyelesaikan tugas yang peneliti berikan, dan menetapkan nilai biner 0 jika responden tidak dapat menyelesaikan tugas yang peneliti berikan. Representasi efektivitas

dengan menggunakan persentase yang didapatkan dengan menerapkan notasi matematika berikut.

$$\bar{E} = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N nij}{RN} \times 100\%$$

Keterangan:

\bar{E} = Competition rate

N = Total tugas

R = Jumlah responden

nij = Hasil dari nilai i oleh partisipan j , hasilnya bernilai 1 atau 0.

Tulis & Alber (2013) mengemukakan bahwa jumlah responden dikatakan optimum dalam uji efektivitas sebuah produk adalah antara 11 sampai dengan 15 responden. Jumlah responden tersebut dikatakan cukup untuk mengungkapkan sekitar 90 sampai dengan 95% dari semua kesalahan pengguna pada produk. Sedangkan kesalahan statistik perhitungan berkisar 10% yang dengan hal tersebut efektivitas aplikasi secara keseluruhan dapat dikategorikan memiliki tingkat kepercayaan yang cukup. Berikut ini tabel pengkategorian tingkat kepercayaan dari hasil uji efektivitas [20].

Tabel 4. Tabel Kategori Hasil Uji Efektivitas

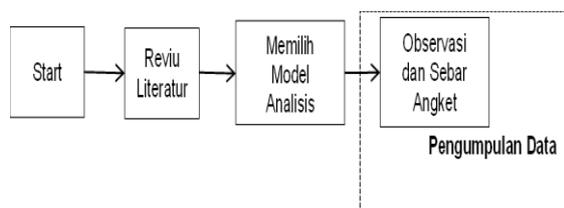
Completion Rate	Kategori
0-50%	Awful (Sangat Buruk)
50-75%	Bad (Buruk)
75%-90%	Normal
90-100%	Good (Baik)

3. Metode Penelitian

3.1. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti menggunakan metode yaitu Kuisisioner.

Kuisisioner dibagikan kepada responden dengan pengisiannya dipandu oleh pengumpul data. Kuisisioner dirancang dengan berpedoman pada sepuluh pernyataan yang terdapat pada instrument SUS. Kuisisioner disusun menggunakan skala Likert 1-5 yang memungkinkan untuk dapat mengkonversikan hasil data kualitatif menjadi data kuantitatif. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 25 orang, yang terdiri dari pasien maupun keluarga pasien, dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan kriteria: pernah menggunakan aplikasi Soeselo Online untuk mendaftar layanan. Jumlah ini sesuai dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan 10–30 responden dalam uji *usability*^{[23],[24]}.



Gambar 1 Alur Pengumpulan Data

3.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk mengolah data yang sudah didapatkan pada metode pengumpulan data kemudian menganalisis dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data dilaksanakan dengan melalui dua tahap:

1. Analisis Efektivitas (Completion Rate)

Pengukuran efektivitas dilaksanakan dengan menghitung rasio keberhasilan responden dalam menyelesaikan *task* yang sudah dirancang oleh peneliti. Setiap responden diberikan lima skenario tugas umum, seperti mendaftar kontrol ulang atau memilih jadwal poli. Tingkat keberhasilan menyelesaikan tugas dinilai menggunakan skala biner: 1 untuk berhasil dan 0 untuk gagal. Hasilnya dihitung dalam bentuk persentase guna mengetahui seberapa efektif aplikasi digunakan dalam konteks nyata.

2. Analisis Kepuasan Pengguna (SUS Score)

Jawaban responden terhadap kuesioner SUS diolah menggunakan rumus standar untuk menghasilkan skor total dalam rentang 0–100. Skor ini kemudian ditafsirkan lebih lanjut melalui dua pendekatan (a) Curved Grading Scale (CGS) untuk klasifikasi berdasarkan nilai huruf (A hingga F). (b) Adjective Rating, yang menggambarkan persepsi pengguna terhadap *usability* aplikasi, mulai dari "Worst Imaginable" hingga "Best Imaginable". Melalui kedua teknik analisis tersebut, peneliti memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana aplikasi Soeselo Online efektif dan menyenangkan digunakan dari sudut pandang pengguna. Hasil analisis ini menjadi landasan dalam merumuskan rekomendasi pengembangan lebih lanjut bagi pihak pengelola aplikasi.

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan objek utama yaitu aplikasi Soeselo Online yang digunakan oleh pasien ataupun keluarga pasien pada proses pendaftaran layanan rawat jalan. Responden yang dipilih dalam pengumpulan data sebanyak 25 responden yang berasal dari himpunan pengguna aplikasi Soeselo Online, baik itu pasien atau keluarga pasien. Dalam penelitian-penelitian terdahulu, penelitian menggunakan metode Usability Testing menggunakan responden berjumlah antara 10 s.d 30 responden [23],[24]. Oleh sebab itu penulis mengambil 25 responden dengan landasan penelitian-penelitian terdahulu menggunakan jumlah responden berkisar dari jumlah tersebut dan data hasil pengumpulan tetap dapat diterima.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

1. Completion Rate

Nilai efektivitas penggunaan aplikasi Soeselo Online didapatkan dengan menghitung Task Completion yang sudah dilaksanakan oleh responden pada lembar skenario dari skenario 1 sampai dengan skenario 5. Completion Rate dihitung dengan memberikan nilai biner yaitu 1 dan 0. Nilai 1 diberikan jika responden berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan oleh peneliti dan nilai 0 diberikan jika responden tidak berhasil

menyelesaikan tugas yang diberikan. Nilai biner 1 pada skenario ada pada kriteria penilaian jika responden berhasil dengan mudah menyelesaikan tugas atau berhasil dengan kesulitan atau bantuan. Berikut ini tabel dan grafik hasil pengumpulan data dari pemberian tugas penggunaan aplikasi yang sudah diberikan oleh responden.

Tabel 5. Task Completeness

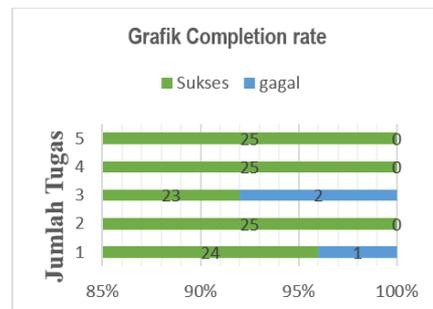
T a s k	Task Completeness																	
	R	R	R	RR	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Keterangan

1 = Success

0 = Failure

- = Berhasil dengan mudah
- = Berhasil dengan kesulitan atau bantuan
- = Tidak berhasil



Gambar 5 Grafik Completion Rate

Data pada tabel 5 kemudian diolah untuk mendapatkan rata-rata efektivitas dari

penggunaan aplikasi dengan notasi matematika perhitungan Completion Rate sebagai berikut:

$$\bar{E} = \frac{(24 + 25 + 23 + 25 + 25)}{25 \times 5} \times 100\% = 97,6\%$$

Dari hasil perhitungan rata-rata efektivitas penggunaan aplikasi yang mendapatkan nilai 97,6% maka aplikasi tersebut dapat dikategorikan dengan kategori *Good* (Baik) sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi tersebut efektif bagi pengguna.

2. Analisis Kepuasan Pengguna

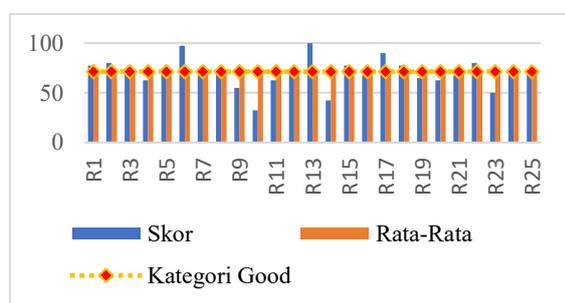
Pengukuran penilaian kepuasan pengguna menggunakan SUS yang terdiri dari sepuluh pertanyaan dalam bentuk kuisioner yang diisi oleh responden. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert dari sangat tidak setuju dengan nilai 1 dan nilai 5 untuk jawaban sangat setuju. Tujuan menggunakan skala Likert adalah untuk mengubah data jawaban responden yang bernilai kualitatif menjadi data yang bernilai kuantitatif sehingga data tersebut nantinya dapat diolah menggunakan perhitungan System Usability Scale (SUS) untuk mendapatkan skor kepuasan pengguna. Hasil dari perhitungan tersebut akan memberikan gambaran kepuasan pengguna terhadap aplikasi Soeselo Online setelah hasil skor dari SUS dikonversikan kedalam teknik Sauro-Lewis Curved Grading Scale (CGS) dan Adjective Rating Scale. Berikut ini adalah tabel skor SUS yang dikonversikan dengan Sauro & Lewis CGS, dan Adjective Rating Scale dari seluruh responden yang mengisi kuisioner.

Tabel 6. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

Responden	Skor SUS
R1	77.5
R2	80
R3	75
R4	62.5
R5	75
R6	97.5
R7	75
R8	70
R9	55
R10	32.5
R11	62.5
R12	70
R13	100
R14	42.5
R15	77.5
R16	67.5
R17	90
R18	77.5
R19	65
R20	62.5
R21	67.5
R22	80
R23	50
R24	72.5
R25	72.5
Skor Rata-rata	70.3
Persentil	70.30%
Nilai (Grade)	B
Deskripsi (Adjective Rating)	Ok

Tabel 6 menjelaskan bahwasanya tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Soeselo Online mendapatkan skor dengan nilai persentase 70,3% yang mendapatkan Grade B dan pada berkategori Ok sesuai dengan Adjective Rating Scale. Bangor, Kortum, & Miller menjelaskan kategori Ok adalah kategori dengan nilai titik tengah antara netral dan rata-rata. Bangor mengatakan nilai 70 adalah nilai titik tengah dan rata-rata, aplikasi dari segi kegunaan sudah dapat diterima akan tetapi perlu ada beberapa peningkatan dari aspek kepuasan

pengguna. Nilai yang didapatkan pada skor SUS memperoleh nilai 70,3 masih dalam kategori rentang penerimaan dan kategori yang direkomendasikan adalah kategori *Good* (Baik) yaitu kategori dari rentang skor SUS 71,4 [23]. Berikut ini grafik skor SUS representasi dari data Tabel 6.



Gambar 6 Grafik System Usability Scale Score

4.2. Pembahasan

Tingginya nilai efektivitas (97,6%) menunjukkan bahwa mayoritas responden mampu menyelesaikan tugas dengan baik, yang menandakan aplikasi Soeselo Online cukup efisien digunakan. Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas pada usability menurut ISO 25010, yaitu kemampuan sistem membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan benar. Namun, skor SUS rata-rata sebesar 70,3 meskipun tergolong dalam kategori "diterima", masih menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dari sisi kemudahan dan kenyamanan pengguna. Nilai ini belum masuk ke kategori "Good" dalam Adjective Rating (nilai $\geq 71,4$), yang artinya aspek kepuasan pengguna belum optimal. Jika dibandingkan

dengan penelitian lain seperti oleh Yasmien (2024) terhadap aplikasi Halodoc yang memperoleh nilai SUS lebih tinggi, maka aplikasi Soeselo Online masih memiliki peluang besar untuk ditingkatkan khususnya dalam aspek antarmuka dan fitur. Hasil ini juga memperkuat pentingnya penggunaan metode Usability Testing, khususnya SUS, sebagai instrumen yang tidak hanya mengukur performa teknis, tetapi juga pengalaman subjektif pengguna.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diuraikan yaitu kualitas aplikasi Soeselo Online dapat dievaluasi dengan metode Usability Testing dengan teknik kuisisioner SUS dapat dilaksanakan dan memperoleh hasil gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Soeselo Online. Teknik evaluasi dengan metode Usability Testing dengan teknik kuisisioner SUS dilakukan dengan beberapa teknik analisis data seperti untuk mengubah pertanyaan pada kuisisioner SUS yang sifatnya adalah kualitatif agar dapat diolah menjadi skor maka perlu mengubah menjadi kuantitatif dengan menggunakan skala Likert. Selanjutnya penentuan skor SUS dengan menggunakan notasi matematika perhitungan SUS yang kemudian hasil skor dikonversi menjadi persentase dan Grade A sampai dengan F dengan Sauro & Lewis CGS dan untuk

mengkategorisasikan hasil skor tersebut agar lebih mudah dipahami maka skor SUS dikonversikan kedalam kategorisasi pada Adjective Rating. Hasil evaluasi aplikasi Soeselo Online dengan metode Usability Testing yang peneliti laksanakan adalah dengan variable efektivitas dan kepuasan yaitu pada segi efektivitas aplikasi, Soeselo Online memperoleh nilai 97,6% yang hampir sempurna dari segi efektivitas aplikasi dengan kategori hasil uji efektivitas yaitu kategori Good (Baik) yang kategori tersebut adalah kategori paling bagus pada segi uji efektivitas. Sedangkan pada uji kepuasan pengguna, aplikasi Soeselo Online mendapatkan skor SUS yaitu 70,3% dengan Grade B dan dalam Adjection Rating digolongkan dalam kategori Ok. Bangor, dkk., (2009) menjelaskan bahwa kategori tersebut adalah kategori titik tengah^[24]

6. Daftar Pustaka

- [1] N. Revelin Putri *et al.*, "Analisis Distribusi Proporsi Pengguna Ti Berdasarkan Data Penggunaan Internet Di Indonesia," vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2024, doi: 10.51903/informatika.v4i2.823.
- [2] H. Ummulizah, M. Putri, V. Sudiasa, A. A. Khoirunnisa, M. Awiet, and W. Prasetyo, *Perancangan User Interface PT Pan Putra Samudra Menggunakan User-Centered Design Method*, vol. 4, no. 1. 2024.
- [3] J. Manajemen, P. G. P. P. Sukadana, and N. P. N. E. Lestari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Dan Minat Penggunaan Rekam Medis Elektronik," *Bisma: Jurnal Manajemen*, vol. 9, no. 3, p. 2023.
- [4] R. Kriswibowo, Rusina Widha Febriana, and Johan Suryo Prayogo, "Tingkat Kebergunaan Aplikasi Pedulilindungi Mobile Menggunakan Metode Sistem Usability Scale dan Net Promoter Score," *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 54–62, Feb. 2023, doi: 10.51454/decode.v3i1.120.
- [5] L. Atika, P. Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, J. A. Jenderal Yani No, and S. Selatan, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus: Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang)."
- [6] A. Lupita Dyayu and H. Yani, "Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 1, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms>
- [7] M. A. Putra, F. Pradana, and M. C. Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi menggunakan User Satisfaction Model MGov," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 7, no. 9, Oct. 2023, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12937>
- [8] B. Oloan Lubs, A. Salim, J. Kamal Raya No, and R. Barat, "Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Use Questionnaire."
- [9] I. R. Darmawan, P. Hendradi, and P. Sukmasetya, "E-learning user interface design for lecturers based on usability scale system approach (Case Study: E-Learning Universitas Muhammadiyah Magelang)," *Borobudur Informatics Review*, vol. 2, no. 2, pp. 70–81, Dec. 2022, doi: 10.31603/binr.6750.
- [10] N. W. Utami, I. Ketut, R. Arthana, I. Gede, and M. Darmawiguna, "Evaluasi Usability

- Pada E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha Dengan Metode Usability Testing.”
- [11] R. Z. Fattahaq, D. Khairani, F. Mintarsih, H. Nanang, Nurhayati, and I. Aminudin, “Evaluating Usability: Heuristic Analysis of JKN (Indonesia National Health Insurance) Mobile App User Interface,” in *2023 11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 2023, pp. 1–6. doi: 10.1109/CITSM60085.2023.10455249.
- [12] A. Kusumaningtyas and P. Prihandoko, “Evaluasi Layanan Kesehatan Aplikasi Depok Single Window Dengan Metode System Usability Scale Dan Heuristic Evaluation,” *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 11, no. 1, pp. 167–174, Feb. 2024, doi: 10.25126/jtiik.20241117714.
- [13] S. L. Yasmien, “Analisis Terkait UX/UI Aplikasi Halodoc dengan Metode SUS: Optimalisasi Pengalaman Pengguna di Platform Layanan Kesehatan Digital Analysis Related UX/UI of the Halodoc Application using SUS Method: Optimizing User Experience on Digital Health Service Platforms”.
- [14] K. T. Nugroho, B. Julianto, and D. F. N. MS, “Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, vol. 11, no. 1, p. 74, Jan. 2022, doi: 10.23887/janapati.v11i1.43209.
- [15] T. Yuliyana, I. Ketut, R. Arthana, and K. Agustini, “Usability Testing Pada Aplikasi Potwis,” 2019.
- [16] K. T. Nugroho, B. Julianto, and D. F. Nur MS, “Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, vol. 11, no. 1, p. 74, Apr. 2022, doi: 10.23887/janapati.v11i1.43209.
- [17] M. Oktaviana, A. Nurlifa, A. A. Suryanto, and F. Amaludin, “Perancangan UI/UX E-Tracer Study UNIROW dengan Menggunakan Metode Double Diamond,” *Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 6, no. 1, 2023, doi: 10.29408/jit.v6i1.7397.
- [18] A. Antika and E. Yulianingsih, “Analisa Sistem e-learning Pada Universitas PGRI Palembang Dengan Metode System Usability Scale (SUS),” *SMATIKA JURNAL*, vol. 13, no. 01, pp. 53–61, Jun. 2023, doi: 10.32664/smatika.v13i01.721.
- [19] I. Mahardhika, H. Kusumawardhana, N. Hendrakusma Wardani, and A. R. Perdanakusuma, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS),” 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [20] T. Wahyuningrum, “*Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak.*”
- [21] J. R. Lewis, “Measuring Perceived Usability: The CSUQ, SUS, and UMUX,” *Int J Hum Comput Interact*, vol. 34, no. 12, pp. 1148–1156, Jan. 2018, doi: 10.1080/10447318.2017.1418805.
- [22] M. A. Kushendriawan, H. B. Santoso, P. O. H. Putra, and M. Schrepp, “Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using User Experience Questionnaire and Usability Testing,” 2021.
- [23] V. A. Nuantra et al., “Faktor Usability Testing Terhadap Penggunaan Presensi Di Web SIA UTY,” *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 1, no. 3, pp. 173–182, 2022.
- [24] A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, “Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale,” 2009.