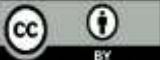




ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI IBALIKPAPAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Rifaldi Damanis¹, Delitio Taufan F.N², Yustian Seruanda³, Vidy⁴

^{1,2,3,4}.Universitas Mulia Balikpapan 76115
*Email Korespondensi: taufannauval03@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Sejarah Artikel: Diterima Tgl. 18/06/2025 Diperbaiki Tgl. 09/07/2025 Disetujui Tgl. 17/07/2025 Tersedia daring Tgl. 28/07/2025</p>	<p>Aplikasi IBalikpapan merupakan <i>platform</i> layanan digital yang ditujukan bagi masyarakat Kota Balikpapan. Keberhasilan <i>aplikasi</i> ini sangat bergantung pada tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode <i>System Usability Scale (SUS)</i>, sebuah alat ukur <i>usability</i> yang sederhana dan efektif. Survei dilakukan terhadap 35 responden melalui penyebaran <i>kuesioner SUS</i>. Hasil menunjukkan rata-rata skor <i>SUS</i> sebesar 72,14, yang termasuk dalam kategori <i>Good</i>. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mencakup kemudahan navigasi, kecepatan akses informasi, dan desain <i>antarmuka</i>. Sementara itu, kelemahan yang ditemukan meliputi ketidakjelasan menu dan kestabilan sistem. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan strategis pada aspek <i>user interface</i> dan pengembangan fitur agar lebih <i>user-friendly</i>, guna meningkatkan kualitas layanan di masa depan.</p>
<p>e-ISSN 2961-9009 p-ISSN 2963-1289</p>	
<p>DOI: https://doi.org/10.58290/Jukomtek.v4i2.429</p>	<p>Kata Kunci: Aplikasi, Usabilitas, SUS, Analisis, IBalikpapan.</p>
<p> ©2022. Diterbitkan oleh Jurnal Komputer dan Teknologi (JUKOMTEK). Artikel ini memiliki akses terbuka di bawah lisensi CC BY (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)</p>	

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Sebagai salah satu kota yang terus berkembang, Balikpapan telah memperkenalkan aplikasi IBalikpapan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan. (Dellia et al., 2025) Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan warga, seperti memberikan informasi publik, memfasilitasi pelaporan masalah, hingga mengelola administrasi. (Bilung et al., 2023) Namun,

keberhasilan aplikasi ini tidak hanya bergantung pada fitur yang ditawarkan, tetapi juga pada sejauh mana pengguna merasa puas dan nyaman dalam menggunakannya.

Aplikasi layanan publik sering menghadapi tantangan seperti tingkat kepuasan pengguna yang rendah, yang disebabkan oleh antarmuka yang kurang intuitif, navigasi yang rumit, serta stabilitas aplikasi yang tidak konsisten. (Putra & Putra, 2025) Kendala semacam ini dapat mengurangi kemampuan aplikasi dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengukur seberapa baik aplikasi IBalikpapan memberikan pengalaman yang memuaskan

bagi penggunaannya.

System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai tingkat usability aplikasi. SUS menawarkan pendekatan evaluasi kuantitatif yang sederhana dan praktis, namun tetap memberikan hasil yang komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap sebuah aplikasi. (Mohamad et al., 2025) Melalui pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi IBalikpapan berdasarkan skor SUS, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas aplikasi.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan aplikasi IBalikpapan, sehingga aplikasi ini dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi sejenis untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui desain yang lebih intuitif dan fitur yang relevan.

LANDASAN TEORI

Usability

Usability atau kegunaan merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan aplikasi berbasis pengguna. usability didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan dengan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Usability mengukur seberapa mudah dan menyenangkan suatu aplikasi digunakan oleh pengguna akhir.

Komponen utama usability mencakup efektivitas (kemampuan pengguna untuk menyelesaikan tugas), efisiensi (sumber daya yang digunakan dalam penyelesaian tugas), dan kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan sistem (Sembodo et al., 2021).

System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah instrumen pengukuran usability. SUS terdiri dari 10 item

pernyataan yang dinilai oleh pengguna menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". SUS banyak digunakan karena kesederhanaan, kecepatan pelaksanaan, serta validitas dan reliabilitasnya yang tinggi dalam berbagai konteks aplikasi, baik perangkat lunak, situs web, maupun sistem interaktif lainnya.

SUS menghasilkan skor dari 0 hingga 100 yang tidak merepresentasikan persentase, namun dapat diinterpretasikan dengan berbagai pendekatan seperti adjective ratings, acceptability ranges, dan grade scales (Kosim et al., 2022). Skor SUS ≥ 68 umumnya dianggap sebagai ambang batas usability yang baik.

Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah

Aplikasi layanan publik berbasis digital telah menjadi alat penting dalam meningkatkan pelayanan dan transparansi pemerintah kepada masyarakat. Namun, keberhasilan aplikasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh fungsi teknisnya, tetapi juga oleh persepsi dan kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaannya (Nainggolan & Aqil, 2023). Aplikasi yang tidak memenuhi ekspektasi usability pengguna dapat menyebabkan resistensi terhadap penggunaan, bahkan kegagalan adopsi teknologi.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap aspek usability aplikasi, seperti yang dilakukan pada aplikasi IBalikpapan, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah daerah.

Studi Terdahulu

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa SUS telah banyak digunakan dalam mengevaluasi usability aplikasi layanan publik. Misalnya, studi menggunakan SUS untuk mengevaluasi aplikasi e-Government dan menemukan bahwa skor usability mempengaruhi minat penggunaan ulang aplikasi. Studi lain juga menegaskan bahwa pengukuran SUS memberikan gambaran kuantitatif yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan perbaikan sistem.

Dengan demikian, pendekatan SUS dalam studi

ini memberikan landasan yang kuat secara metodologis untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi IBalikpapan.

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh gambaran objektif terkait tingkat usability aplikasi IBalikpapan berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengkuantifikasi tanggapan pengguna dalam bentuk nilai numerik yang dapat diolah secara statistik, sehingga mendukung proses evaluasi yang sistematis dan terukur (Kosim et al., 2022).

B. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahap utama, dimulai dari studi literatur hingga penyimpulan hasil. Alur proseduralnya disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. : Diagram Alir Prosedur Penelitian

C. Akuisisi dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan **data primer** yang diperoleh langsung dari pengguna aplikasi IBalikpapan. Pengumpulan data dilakukan melalui **kuesioner daring** menggunakan Google Form, yang dibagikan melalui media sosial dan komunitas pengguna aplikasi IBalikpapan. Kriteria inklusi responden meliputi:

1. Berusia minimal 17 tahun,
2. Berdomisili di Kota Balikpapan,

3. Telah menggunakan aplikasi IBalikpapan minimal dua kali.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik **purposive sampling**, dengan jumlah responden minimum 30 orang, sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian usability dengan SUS, untuk menghasilkan estimasi yang valid dan reliabel.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah **System Usability Scale (SUS)** yang terdiri atas 10 item pernyataan, Pernyataan dalam SUS dibagi menjadi lima pernyataan positif (item ganjil) dan lima pernyataan negatif (item genap), yang bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna terkait kemudahan penggunaan, konsistensi, dan kepuasan dalam menggunakan sistem.

Setiap pernyataan dijawab dengan skala Likert 5 poin, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju,
- 2 = Tidak Setuju,
- 3 = Netral,
- 4 = Setuju,
- 5 = Sangat Setuju.

Sebelum digunakan, instrumen divalidasi secara **content validity** oleh dua pakar sistem informasi untuk menjamin keterwakilan aspek-aspek usability.

E. Teknik Pengujian dan Analisis Data

Perhitungan skor SUS mengikuti prosedur standar berikut (Mide & Masnur, 2021):

1. Untuk item bernomor ganjil (positif): skor dikurangi 1,
2. Untuk item bernomor genap (negatif): skor dikurangkan dari 5,
3. Seluruh hasil dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5 untuk menghasilkan skor usability akhir dalam skala 0–100.

Skor total kemudian dianalisis menggunakan pendekatan interpretatif, yang mengklasifikasikan skor ke dalam kategori berikut:

Skor SUS	Interpretasi
> 85	Sangat Baik (Excellent)
70-84	Baik (Good)
50-69	Sedang (Fair)
< 50	Buruk (Poor)

Analisis dilakukan secara **deskriptif kuantitatif**, dengan menyajikan nilai rata-rata

skor usability, distribusi nilai per indikator, serta interpretasi berdasarkan rentang kualitas usability yang telah ditentukan.

F. Dukungan Ilmiah

Metode System Usability Scale telah digunakan secara luas dalam berbagai studi evaluasi perangkat lunak dan aplikasi digital, termasuk dalam konteks e-Government dan layanan publik berbasis aplikasi (Anrahvi et al., 2024). Oleh karena itu, pendekatan ini dipandang valid dan relevan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi IBalikpapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengukuran Usability Aplikasi IBalikpapan

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan formula SUS yang menghasilkan skor antara 0 hingga 100 untuk setiap responden. Skor kemudian dirata-rata untuk memperoleh gambaran keseluruhan usability aplikasi.

Tabel 1. Rata-rata Skor SUS Aplikasi IBalikpapan

Jumlah responden	Skor rata-rata SUS	Interpretasi
35	72,14	Baik

B. Pembahasan Hasil Penilaian SUS

Interpretasi lebih lanjut terhadap skor responden dilakukan dengan memetakan ke dalam kategori usability berdasarkan rentang nilai.

Tabel 2. Distribusi Kategori Usability Responden

Kategori SUS	Rentang Skor	Jumlah Responden	Presentase(%)
Excellent	>85	5	14,3%
Good	70-85	18	51%
Ok/Fair	50-69	10	28,6%
Poor	<50	2	5,7%
Total		35%	100%

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna (65,7%) merasa nyaman dan terbantu dalam menggunakan aplikasi IBalikpapan. Namun demikian, masih terdapat sekitar 34,3% pengguna yang menilai sistem dalam kategori sedang hingga buruk.

Hal ini dapat disebabkan oleh:

1. Kurangnya penyesuaian tampilan untuk kelompok pengguna yang lebih tua atau kurang paham teknologi,
2. Masih adanya bagian antarmuka yang kompleks atau kurang intuitif.

Pembahasan ini mengacu pada temuan serupa dari (Tuloli et al., 2022), yang menyatakan bahwa skor usability tidak hanya dipengaruhi oleh sistem itu sendiri, namun juga oleh latar belakang pengguna dan frekuensi penggunaan.

KESIMPULAN

Hasil evaluasi usability aplikasi IBalikpapan menggunakan System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar **72,14** dari total 35 responden. Nilai tersebut termasuk dalam kategori "**Baik**" (**Good**) dan dinyatakan **layak** (**Acceptable**) berdasarkan standar interpretasi SUS. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup puas terhadap kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan fungsionalitas aplikasi secara umum. Namun, sekitar **sepertiga responden (34,3%)** memberikan penilaian pada kategori menengah hingga rendah (*OK/Fair* dan *Poor*). Hal ini mengisyaratkan bahwa masih terdapat area yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kejelasan fitur, kemudahan navigasi, dan dukungan terhadap pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi digital.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa langkah perbaikan yang direkomendasikan antara lain:

1. Mendesain ulang tampilan antarmuka agar lebih sederhana dan mudah dipahami semua kalangan,
2. Menyediakan panduan penggunaan yang bersifat interaktif atau berbasis media visual,
3. Melakukan optimalisasi performa teknis aplikasi, seperti kecepatan akses dan stabilitas sistem.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan masukan yang signifikan bagi pengembang aplikasi IBalikpapan maupun instansi terkait untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan, guna memastikan aplikasi dapat digunakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anrahvi, R., Pratama, N., & Stevani, S. (2024). Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Direktori Akademik. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 3(2), 74–80. <https://doi.org/10.57152/ijbem.v3i2.2020>
- Bilung, M., Maharani, S., & Khairina, D. M. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terpadu Layanan Program Studi (SIPL0) Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(2), 89–97. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i2.387>
- Dellia, P., Hasan, M. A., Buana, D. S., Sari, D., & Savitri, C. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Siakad Menggunakan Metode Sus. *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Ilmu Komputer*, 4(2), 92–101.
- Kosim, M. A., Aji, S. R., & Darwis, M. (2022). Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus). *Jurnal Sistem Informasi Dan Sains Teknologi*, 4(2), 1–7. <https://doi.org/10.31326/sistek.v4i2.1326>
- Mide, B., & Masnur, M. (2021). Aplikasi Virtual Tour Fakultas Teknik Berbasis Android Mobile. *Jurnal Sintaks Logika*, 1(2), 113–119. <https://doi.org/10.31850/jsilog.v1i2.1095>
- Mohamad, R., Kristiyanto, A., Purwiantoro, M. H., & Pambudi, A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Menggunakan Metode NPS dan SUS. *II*(1), 1–14.
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 229–249. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837>
- Putra, I. G. N. A. W. P., & Putra, I. N. T. A. (2025). Analisis Kemudahan Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Gofood Menggunakan System Usability Scale (Sus). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6426>
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i2.3293>
- Tuloli, M. S., Patalangi, R., & Takdir, R. (2022). Pengukuran Tingkat Usability Sistem Aplikasi e-Rapor Menggunakan Metode Usability Testing dan SUS. *Jambura Journal of Informatics*, 4(1), 13–26. <https://doi.org/10.37905/jji.v4i1.13411>