

Evaluasi *Usability* Sistem Informasi Keluarga Sumba Timur dengan *System Usability Scale* (SUS)

Gerald Kale DJo ^{1*}, Johan Jimmy Carter Tambotoh ²

^{1,2} Program Studi Sistem informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Kota Salatiga, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Corresponding Email: 682021071@student.uksw.edu ^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 9 Juni 2026; *Diterima dalam bentuk revisi* 1 Juli 2026; *Diterima* 30 Juli 2026; *Diterbitkan* 10 September 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Perkembangan teknologi mendorong adanya penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan data. Namun dalam pengembangannya suatu sistem terkadang terlalu fokus pada aspek teknis dan kegunaan fitur pada sistem tersebut tapi kurang adanya evaluasi mendalam pada aspek usability pada sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability pada Sistem Informasi Keluarga (SIGA) berdasarkan sudut pandang pengguna menggunakan System Usability Scale sebagai metode utama dan wawancara sebagai metode pendukung. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan 10 pertanyaan kemudian dihitung menggunakan metode SUS untuk memperoleh skor usability. Hasil perhitungan menunjukkan skor 74 yang mana termasuk pada kategori “GOOD” dengan grade scale “C” serta berada pada acceptability range “ACCEPTABLE” dan pada hasil wawancara juga menunjukkan hasil yang selaras dengan skor SUS tapi dengan beberapa pengembangan yang disarankan oleh pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Keluarga (SIGA) sudah dapat digunakan dengan baik oleh pengguna namun dengan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi pengembangan pada SIGA agar dapat ditingkatkan secara optimal.

Kata Kunci: Usability; System Usability Scale; Sistem Informasi Keluarga; Sistem Informasi.

Abstract

Technological advancements have driven the use of information systems in data management. However, during system development, there is often an excessive focus on technical aspects and the functionality of system features, while a thorough evaluation of the system's usability is lacking. This study aims to evaluate the usability of the Family Information System (SIGA) from the users' perspective, using the System Usability Scale as the primary method and interviews as a supplementary method. Data was collected through a questionnaire with 10 questions and then calculated using the SUS method to obtain a usability score. The results showed a score of 74, which falls into the “GOOD” category with a grade scale of “C” and is within the “ACCEPTABLE” acceptability range. The interview results also aligned with the SUS score but included several improvements suggested by users. These results indicate that the Family Information System (SIGA) can already be used effectively by users, though certain aspects require improvement. Thus, it is hoped that the findings of this study can serve as a basis for evaluating and developing SIGA to optimize its performance.

Keyword: Usability; System Usability Scale; Family Information System; Information System.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di Indonesia mendorong terjadinya digitalisasi di berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pada awalnya, digitalisasi hanya berfokus pada bidang komunikasi dan informasi. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi, digitalisasi telah meluas ke berbagai bidang seperti ekonomi, pendidikan, dan pertahanan. Pada tingkat pemerintahan maupun kedinasan, digitalisasi umumnya dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta mempermudah proses pengelolaan dan akses data secara lebih cepat dan efisien (Suhartono *et al.*, 2025). Dalam rangka mendukung digitalisasi pengelolaan data keluarga meliputi data keluarga, administrasi keluarga, serta layanan informasi keluarga Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana mengembangkan *Sistem Informasi Keluarga*. Sistem ini dirancang untuk memudahkan proses pengelolaan data keluarga serta memantau pelaksanaan program pelayanan keluarga. Melalui sistem ini, pengelolaan data keluarga dapat dilakukan secara lebih terstruktur, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses informasi secara cepat dan efisien (Pradiktha *et al.*, 2023). Dalam implementasinya, keberhasilan suatu sistem tidak hanya dinilai dari aspek teknis atau kelengkapan fitur yang dimiliki, tetapi juga dari tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaannya. Aspek kenyamanan dan kemudahan penggunaan sangat penting karena dapat mendukung terciptanya *layanan* yang lebih baik serta proses bisnis yang lebih terorganisasi. Selain itu, pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem juga dapat mempengaruhi tingkat pemanfaatan serta kualitas pengelolaan yang dilakukan oleh pengguna sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa “*usability* merupakan faktor penting dalam menilai kualitas sistem informasi karena berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memahami dan menggunakan sistem secara efektif” (Dwiseptian *et al.*, 2020). Penelitian oleh Firman Syahputra Laot *et al.* (2025) melakukan *optimasi UI/UX* pada *Sistem Informasi Keluarga* (SIGA) menggunakan pendekatan *Design Thinking* dan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini berfokus pada perbaikan *desain antarmuka* guna meningkatkan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan *desain* yang berorientasi pada pengguna mampu meningkatkan kualitas *interaksi pengguna* dengan sistem. Kelebihan penelitian ini terletak pada *integrasi metode desain dan evaluasi usability*. Namun, penelitian ini lebih menekankan pada *perbaikan desain*, bukan pada evaluasi *usability* secara menyeluruh terhadap sistem yang sudah digunakan.

Penelitian lain yang relevan dilakukan pada aplikasi *Sistem Informasi Keluarga* (New SIGA) dengan judul *Efektivitas Kebijakan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (New SIGA) dalam Pelaporan Hasil Kegiatan di UPTD Pengendalian Penduduk Wilayah Cicurug Kabupaten Sukabumi*. Penelitian ini berfokus pada *efektivitas implementasi kebijakan penggunaan sistem* dalam mendukung *pelaporan kegiatan*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *aplikasi SIGA* telah membantu proses *pelaporan* menjadi lebih terstruktur dan sistematis (Nur & Lesmana, 2024). Kelebihan penelitian ini terletak pada kajian aspek *implementasi kebijakan* dan *pemanfaatan sistem* dalam lingkungan pemerintahan. Akan tetapi, penelitian ini tidak secara khusus mengukur tingkat *usability* atau *kemudahan penggunaan sistem* dari sudut pandang pengguna, sehingga belum memberikan gambaran langsung mengenai pengalaman pengguna. Penelitian lain dilakukan pada *Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian* (SIMPEG) di Kementerian Agama Ogan Ilir menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode SUS dapat digunakan secara efektif untuk mengukur tingkat *usability* sistem serta memberikan gambaran tingkat *kepuasan pengguna* terhadap sistem yang digunakan (Pratama Putera *et al.*, 2024). Keunggulan penelitian ini terletak pada penerapan metode SUS pada *sistem pemerintahan* yang memiliki karakteristik pengguna beragam. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada *sistem kepegawaian* dan belum diterapkan secara spesifik pada *Sistem Informasi Keluarga*. Penelitian lain mengenai evaluasi *usability* dilakukan pada aplikasi *SALVE* dengan judul *Evaluasi Kebermanfaatan Aplikasi SALVE Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kebermanfaatan sekaligus *kemudahan penggunaan* aplikasi dari sudut pandang pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa metode SUS mampu memberikan gambaran yang jelas terkait tingkat *kepuasan* dan *penerimaan pengguna* terhadap aplikasi tersebut (Hidayat *et al.*, 2022).

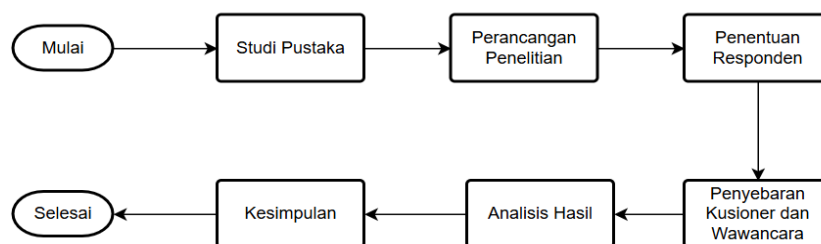
Kelebihan penelitian ini terletak pada fokusnya yang tidak hanya menilai *kemudahan penggunaan*, tetapi juga aspek *kebermanfaatan* sistem bagi pengguna. Namun demikian, penelitian ini masih terbatas pada *pengukuran kuantitatif* dan belum mengeksplorasi secara mendalam pengalaman pengguna melalui pendekatan *kualitatif*. Selain itu, penelitian berjudul *Evaluasi Sistem Informasi SLAKAD UPMI Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)* menunjukkan bahwa metode SUS dapat digunakan secara efektif untuk mengevaluasi *sistem informasi akademik*. Penelitian ini menilai tingkat *kemudahan penggunaan*, *efisiensi*, serta *kepuasan pengguna* terhadap sistem SIAKAD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem termasuk dalam kategori yang dapat diterima oleh pengguna, sehingga dapat mendukung aktivitas akademik secara cukup baik (Kolang Adyanata *et al.*, n.d.). Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, *Sistem Informasi Keluarga* telah banyak digunakan sebagai objek penelitian dalam berbagai aspek seperti *efektivitas sistem*, *desain UI/UX*, serta *pengembangan sistem*. Namun, studi yang secara khusus mengkaji tingkat *usability* dari sudut pandang pengguna masih terbatas. Selain itu, penggunaan *metode kuantitatif* seperti *System Usability Scale (SUS)* dalam evaluasi sistem ini juga belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat *usability Sistem Informasi Keluarga* menggunakan *metode SUS* dan *wawancara* sebagai metode pelengkap. Salah satu bentuk *penerapan digitalisasi* dalam pemerintahan adalah penggunaan *sistem informasi* untuk mendukung *pengelolaan data* dan *layanan kepada masyarakat* (Kusumadewi, 2025). Sistem ini memungkinkan data terintegrasi sehingga memudahkan *instansi* dalam mengelola, menyimpan, dan mengakses informasi secara sistematis dan efisien.

Usability atau tingkat *kemudahan penggunaan* merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas sistem informasi. Aspek ini berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna secara mudah, efektif, dan efisien dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Tingkat *kemudahan penggunaan* ini sangat penting karena dapat mempengaruhi *penerimaan* dan *pemanfaatan* sistem oleh pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa *usability* merupakan faktor penting dalam menilai kualitas sistem informasi karena berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memahami dan menggunakan sistem secara efektif (Ramadhan & Sugiyanto, 2024). Selain itu, penelitian pada *Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)* di Kementerian Agama Ogan Ilir juga menggunakan *metode System Usability Scale (SUS)*, yang menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengukur tingkat *usability* dan *kepuasan pengguna* secara kuantitatif (Samsudin, 2024). Keunggulan dari penelitian ini adalah penerapan *metode SUS* pada *sistem pemerintahan* dengan karakteristik pengguna yang beragam, sehingga hasil evaluasi menjadi lebih *reliabel*. Akan tetapi, penelitian ini lebih berfokus pada *sistem kepegawaian* dan belum diterapkan secara khusus pada *Sistem Informasi Keluarga*. *System Usability Scale (SUS)* merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur tingkat *usability* atau *kegunaan* sistem informasi. Metode ini dikenal karena kemampuannya dalam memberikan *pengukuran* yang cepat, sederhana, dan reliabel berdasarkan persepsi pengguna (Rafid Pratama *et al.*, 2024). SUS terdiri dari 10 pernyataan yang dievaluasi menggunakan *skala Likert*, yang kemudian menghasilkan skor yang dapat diinterpretasikan untuk menilai tingkat *usability* suatu sistem.

2. Metode Penelitian

2.1 Alur Penelitian

Pada bagian ini menggambarkan tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini, sebagaimana disajikan pada Gambar 1:



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian terhadap *Sistem Informasi Keluarga* (SIGA) menggunakan *metode System Usability Scale* (SUS) sebagai *metode utama* dalam mengukur tingkat *usability*, serta *wawancara* sebagai *metode pendukung*. Proses penelitian ini dilaksanakan melalui enam tahapan. Pada tahap pertama, yaitu *studi pustaka*, dilakukan kajian terhadap teori dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar pengembangan penelitian. Dalam hal ini, digunakan acuan dari penelitian yang menunjukkan bahwa *metode System Usability Scale* (SUS) dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas, efisiensi, dan *kepuasan pengguna* terhadap suatu sistem (Putra *et al.*, 2024). Tahap kedua adalah penyusunan *instrumen* penelitian berupa *kuesioner* dan *daftar pertanyaan* untuk *wawancara*. Tahap ketiga mencakup penentuan responden, yaitu sebanyak 30 *Pegawai DP3AP2KB* Kabupaten Sumba Timur yang aktif menggunakan SIGA. Pada tahap keempat, dilakukan penyebaran *kuesioner* kepada responden melalui *Google Form* serta pelaksanaan *wawancara* guna memperoleh data yang akurat. Tahap kelima adalah analisis data dari hasil *kuesioner* dan *wawancara* yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, tahap keenam meliputi penarikan *kesimpulan* berdasarkan hasil analisis data, serta pemberian *saran pengembangan* maupun *perbaikan* pada SIGA.

2.2 Metode System Usability Scale

Metode System Usability Scale (SUS) yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* Sistem Informasi Keluarga berdasarkan persepsi pengguna. SUS merupakan *metode* yang dikembangkan oleh Brooke pada tahun 1986 (Putra *et al.*, 2024), yang memungkinkan peneliti untuk melakukan evaluasi *usability* dengan menggunakan 10 *item* *kuesioner*, seperti yang ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Perhitungan Skor *System Usability Scale* (SUS)

No	Pertanyaan	Skala
1.	Saya berpikir akan sering menggunakan Sistem Informasi Keluarga.	1 s/d 5
2.	Saya merasa Sistem informasi Keluarga sulit untuk digunakan.	1 s/d 5
3.	Saya merasa Sistem informasi Keluarga ini mudah digunakan.	1 s/d 5
4.	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain untuk mengoperasikan Sistem informasi Keluarga.	1 s/d 5
5.	Saya merasa fitur-fitur yang tersedia pada Sistem Informasi Keluarga berjalan dengan baik.	1 s/d 5
6.	Saya merasa banyak hal yang belum konsisten pada Sistem Informasi Keluarga	1 s/d 5
7.	Saya merasa orang lain akan mudah memahami cara penggunaan Sistem Informasi Keluarga.	1 s/d 5
8.	Saya merasa Sistem informasi Keluarga membingungkan. Saya merasa Sistem Informasi Keluarga Sulit dipahami	1 s/d 5
9.	Saya merasa tidak mengalami kendala dalam menggunakan Sistem Informasi Keluarga	1 s/d 5
10.	Saya perlu proses penyesuaian dalam menggunakan Sistem Informasi Keluarga	1 s/d 5

Skor *System Usability Scale* (SUS) dihitung berdasarkan jawaban responden terhadap 10 pertanyaan yang diajukan. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala 1 sampai 5. Berikut ini adalah cara perhitungan skor SUS:

- 1) Untuk pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), nilai positif, dihitung dengan cara total skor per pertanyaan dikurangi 1.
- 2) Untuk pertanyaan bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10), nilai negatif, dihitung dengan cara 5 dikurangi total skor per pertanyaan.

Selanjutnya, seluruh skor dari 10 pertanyaan dijumlahkan dan ditambahkan dengan nilai maksimum sebesar 40. Hasil jumlah tersebut kemudian dikalikan dengan 2,5, sehingga menghasilkan skor akhir dalam rentang 0–100 (Fauzan Yuliarestu *et al.*, 2025). Dari skor rata-rata SUS yang diperoleh, dapat direpresentasikan tingkat *usability* sistem secara keseluruhan. Tingkat *usability* berdasarkan nilai rata-rata skor yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 2.

Table 2. Tingkat Usability

Rentang Skor SUS	Kategori Usability	Penjelasan
85-100	Excellent	Sistem sudah optimal dan sangat direkomendasikan
70-84	Good	Sistem layak digunakan
50-69	ok	Sistem cukup layak, namun perlu peningkatan
25-49	Poor	Sistem kurang layak dan perlu evaluasi serius
<25	Worst Imaginable	Sistem tidak layak digunakan dan harus diperbaiki secara menyeluruh

2.3 Metode Wawancara

Dalam penelitian ini, metode pendukung yang digunakan adalah wawancara, dengan tujuan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait pengalaman pegawai dalam menggunakan sistem SIGA. Penggunaan wawancara sebagai metode pendukung bertujuan untuk melengkapi data kuantitatif yang diperoleh, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi penggunaan sistem di lapangan. Jenis wawancara yang diterapkan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan *daftar pertanyaan* yang telah disusun secara sistematis dan terarah sebelumnya. Pendekatan ini dipilih agar setiap responden mendapatkan pertanyaan yang sama, sehingga memudahkan proses analisis dan perbandingan jawaban antar responden. Wawancara terstruktur tersebut terdiri dari lima pertanyaan utama yang disusun sesuai dengan tujuan penelitian, khususnya untuk mengeksplorasi aspek kemudahan penggunaan, kendala yang dihadapi, serta pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem SIGA. Dengan adanya pertanyaan yang terarah, diharapkan responden dapat memberikan jawaban yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. Adapun daftar pertanyaan yang digunakan dalam wawancara dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Alasan
1.	Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan sistem informasi keluarga ini?	Menggali Kesan awal dan penerimaan pengguna
2.	Fitur apa yang paling membantu Anda dalam mengelola data atau aktivitas keluarga? Jelaskan alasannya.	Menilai nilai manfaat dari sistem
3.	Apakah ada bagian dari sistem yang membingungkan atau sulit digunakan? Ceritakan pengalaman Anda.	Menemukan masalah usability yang tidak tertangkap skor sus
4.	Apakah Anda pernah melakukan kesalahan saat menggunakan sistem? Jika iya, pada bagian apa dan bagaimana pengalaman Anda mengatasinya?	Mengetahui fitur yang mungkin perlu di kembangkan ataupun di perbaiki

5.	Apa saran Anda agar sistem informasi keluarga ini menjadi lebih efektif atau nyaman digunakan?	Mengumpulkan rekomendasi pengembangan
----	--	---------------------------------------

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

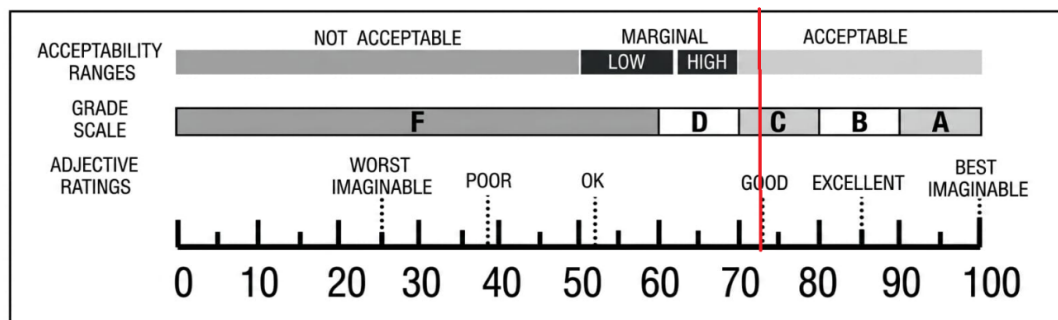
3.1.1 Perhitungan Nilai SUS

Penyajian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode SUS yang terdapat tiga tahapan yaitu penyebaran kuesioner menggunakan *google form*, pengisian kuesioner oleh responden secara daring dan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi microsoft excel. Berikut adalah hasil dari perhitungan kuesioner dari penilaian nilai evaluasi SUS berdasarkan hasil jawaban dari 30 responden yang telah mengisi kuesioner.

Tabel 4. Hasil Perhitungan SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Nilai
R1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	36	90
R2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	1	31	77.5
R3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	31	77.5
R4	4	4	2	4	1	0	2	4	3	0	24	60
R5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	31	77.5
R6	4	3	4	4	4	3	4	3	4	0	33	82.5
R7	4	4	4	3	4	4	3	4	3	0	33	82.5
R8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	29	72.5
R9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
R10	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	25	62.5
...	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	...
R30	4	3	4	0	4	4	4	3	2	0	28	70
Skor rata-rata SUS												74.3

Keterangan dari tabel diatas R1 yang berarti Responden 1, R2 berarti Responden 2 dan seterusnya sampai dengan R30 atau Responden 30. Selain itu Q1 yang berarti pertanyaan pertama, Q2 yang berarti pertanyaan kedua dan seterusnya sampai dengan Q30 yang berarti pertanyaan ke 30. Jumlah total dari pertanyaan yang dijawab oleh responden serta terdapat nilai yang merupakan hasil dari jumlah skor di kali dengan 2,5 sehingga mendapatkan hasil skor dengan rentang nilai 0-100 sehingga menghasilkan skor rata-rata 74,3. Berikut adalah penjelasan dari analisis skor dengan menggunakan metode SUS:



Gambar 2. Skala skor SUS

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada Tabel 6, nilai rata-rata *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh dari seluruh responden adalah sebesar 74. Skor ini merupakan hasil agregasi dari penilaian pengguna terhadap berbagai aspek kegunaan sistem yang mencakup kemudahan penggunaan, tingkat kejelasan antarmuka, efisiensi dalam menyelesaikan tugas, serta kenyamanan interaksi selama menggunakan Sistem Informasi Keluarga. Secara umum, nilai tersebut menggambarkan bahwa sistem telah berada pada tingkat *usability* yang cukup baik dan dapat diterima oleh pengguna. Apabila dianalisis menggunakan kategori *adjective ratings* pada metode SUS, nilai 74 termasuk dalam klasifikasi “GOOD”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki persepsi positif terhadap sistem yang digunakan, terutama dalam hal kemudahan adaptasi dan kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan operasional sehari-hari. Selain itu, berdasarkan *grade scale*, skor tersebut berada pada kategori “C”, yang mengindikasikan bahwa kualitas *usability* sistem berada pada tingkat menengah atau cukup, namun belum mencapai tingkat yang sangat baik. Dari sisi *acceptability range*, nilai ini termasuk dalam kategori “ACCEPTABLE”, yang berarti sistem sudah layak digunakan dalam konteks operasional dan tidak menimbulkan hambatan signifikan bagi pengguna dalam menjalankan tugasnya. Skor rata-rata SUS sebesar 74 menunjukkan bahwa sistem telah melampaui batas minimum kelayakan *usability* yang umumnya berada pada angka 68. Dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Keluarga telah memenuhi standar dasar *usability* dan mampu mendukung aktivitas pengguna secara efektif. Hal ini juga mencerminkan bahwa elemen-elemen penting dalam *usability*, *efficiency* (efisiensi penggunaan), serta *satisfaction* (kepuasan pengguna), telah tercapai pada tingkat yang cukup memadai.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa sistem masih berada pada kategori menengah sehingga belum mencapai tingkat optimal. Masih terdapat ruang perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Untuk dapat mencapai kategori yang lebih tinggi seperti “EXCELLENT” atau memperoleh skor di atas 80, diperlukan pengembangan lebih lanjut pada beberapa aspek penting. Aspek tersebut meliputi peningkatan desain antarmuka agar lebih intuitif dan responsif, penyederhanaan alur navigasi agar lebih efisien, serta penambahan atau penyempurnaan fitur yang dapat mendukung kebutuhan pengguna secara lebih komprehensif. Selain itu, evaluasi berkelanjutan juga diperlukan untuk mengidentifikasi kendala-kendala spesifik yang masih dirasakan pengguna dalam penggunaan sistem. Dengan melakukan perbaikan berdasarkan masukan pengguna, diharapkan kualitas Sistem Informasi Keluarga dapat terus meningkat sehingga tidak hanya memenuhi kategori “GOOD”, tetapi juga mampu mencapai tingkat *usability* yang lebih tinggi dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal di masa mendatang.

Tabel 5. Persentase Jawaban Pertanyaan

Skala	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Sangat Tidak Setuju	0%	53%	0%	27%	0%	40%	0%	47%	3%	0%
Tidak Setuju	0%	27%	0%	27%	7%	33%	0%	40%	10%	0%
Netral	3%	13%	7%	13%	0%	13%	10%	10%	7%	23%
Setuju	20%	3%	20%	17%	47%	7%	37%	0%	37%	37%
Sangat Setuju	77%	3%	73%	17%	47%	7%	53%	3%	43%	40%

Adapun hasil dari jawaban pada tabel tiga dengan pertanyaan bernomor ganjil (1,3,5,6,7,9) yang bernilai positif di dominasi skala sangat setuju dan setuju ini berarti bahwa pengguna merasa sistem mudah digunakan, fitur dalam sistem berjalan sesuai harapan pengguna sistem dianggap efektif dan efisien dalam membantu tugas pengguna. Tingkat kepuasan pengguna tinggi terhadap sistem. Sedangkan dengan pertanyaan genap (2,4,6,8,10) yang bernilai negatif juga didominasi jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju yang dimana itu menandakan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan saat menggunakan sistem. Sistem tidak dianggap rumit atau membingungkan, tingkat konsistensi dan kejelasan sistem dinilai baik dan pengguna tidak membutuhkan bantuan khusus untuk mengoperasikan sistem, namun pada pertanyaan 10 yang mengukur tingkat kemudahan belajar dari

SIGA didominasi oleh jawaban setuju dan sangat setuju yang dimana hal ini menandakan bahwa SIGA cukup sulit dipelajari pada penggunaan awal.

3.1.2 Analisis hasil wawancara

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS), diperoleh skor sebesar 74 yang termasuk dalam kategori *good* dengan tingkat *acceptability* yang dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sistem SIGA memiliki tingkat usability yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil tersebut sejalan dengan temuan wawancara, di mana mayoritas responden menyatakan bahwa sistem SIGA mudah digunakan, praktis, serta membantu dalam pelaksanaan tugas. Beberapa responden mengungkapkan bahwa sistem “sangat mudah digunakan dan sangat membantu” serta “mempermudah informasi dan pelaporan”. Selain itu, fitur-fitur seperti verval data, pelayanan KB, dan pelaporan dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja dan mempermudah pengelolaan data secara terstruktur. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang diungkapkan oleh responden, terutama pada tahap awal penggunaan dan aspek teknis. Salah satu responden menyatakan “awalnya agak kesulitan saat mencari menu”, sementara responden lain menyebutkan “dan sistem error dan jaringan tidak stabil”. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem mudah digunakan, masih terdapat hambatan yang mempengaruhi pengalaman pengguna, khususnya dalam hal kemudahan pembelajaran dan stabilitas sistem.

Selain itu, beberapa responden juga pernah mengalami kesalahan dalam proses input data, seperti “salah menginput data”, namun dapat dengan mudah diatasi karena tersedia fitur perbaikan, seperti edit dan hapus data. Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki fleksibilitas yang baik dalam mendukung pengguna dalam memperbaiki kesalahan. Adapun saran yang diberikan responden berfokus pada peningkatan kualitas sistem, seperti penambahan fitur offline karena “tidak semua wilayah memiliki jaringan internet”, serta peningkatan stabilitas sistem agar “tidak sering error”. Responden juga menyarankan agar sistem lebih user-friendly dan memiliki panduan penggunaan yang lebih jelas. Secara keseluruhan, hasil evaluasi SUS yang didukung oleh wawancara menunjukkan bahwa sistem SIGA telah memiliki tingkat usability yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Namun, masih diperlukan beberapa perbaikan, terutama pada aspek teknis, stabilitas sistem, dan kemudahan pembelajaran, agar sistem dapat digunakan secara lebih optimal dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

3.2 Pembahasan

Hasil evaluasi *usability* SIGA menunjukkan skor rata-rata sebesar 74, yang termasuk dalam kategori “Good” menurut penilaian SUS, serta berada dalam rentang *acceptability* “Acceptable” (Fauzan Yuliarestu *et al.*, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat *et al.* (2022), yang juga menunjukkan bahwa metode SUS dapat memberikan gambaran yang cukup akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi berbasis sistem informasi. Selain itu, hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa sistem ini cukup mudah dipahami dan digunakan, meskipun terdapat beberapa kendala pada tahap awal pembelajaran dan stabilitas jaringan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nur dan Lesmana (2024), yang menyatakan bahwa meskipun sistem memiliki tingkat usability yang baik, aspek stabilitas dan kemudahan belajar tetap menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan. Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa SIGA sudah memenuhi standar dasar usability dan mampu mendukung aktivitas pengguna secara umum. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek desain antarmuka dan kestabilan sistem agar pengguna dapat merasakan pengalaman yang lebih optimal. Penelitian oleh Laot *et al.* (2025) menegaskan bahwa perbaikan terus-menerus dan evaluasi berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kualitas usability sistem informasi, sehingga sistem tidak hanya layak digunakan tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan skor sebesar 74, yang termasuk dalam kategori *good* dan *acceptable*, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem SIGA memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Sebagian besar responden menilai bahwa sistem SIGA mudah digunakan, praktis, dan membantu dalam pelaksanaan tugas, terutama dalam pengelolaan data keluarga dan pelaporan. Fitur-fitur yang terdapat dalam SIGA, seperti *verbal data*, *pelayanan KB*, dan *pelaporan*, dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempermudah akses data, serta mengurangi proses pencatatan manual. Sistem SIGA juga memiliki keunggulan dalam hal kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan *fleksibilitas* dalam memperbaiki kesalahan input data, sehingga mendukung pengguna dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Meskipun demikian, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti kendala pada tahap awal penggunaan (*learnability*), gangguan teknis berupa sistem error dan akses yang lambat, serta ketergantungan pada jaringan internet yang belum merata. Peluang pengembangan selanjutnya meliputi penambahan fitur *offline*, peningkatan *stabilitas* dan *performa* sistem, serta penyempurnaan *tampilan antarmuka* agar lebih *user-friendly* dan mampu meningkatkan *integrasi* dengan sistem lain serta aspek *keamanan data*.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih dan menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses diskusi, pengumpulan data, serta validasi hasil penelitian ini. Dukungan, kerja sama, dan partisipasi dari berbagai pihak sangat membantu dalam kelancaran setiap tahapan penelitian hingga dapat diselesaikan dengan baik.

6. Daftar Pustaka

- Dwiseptian, R., Agushinta, D. R., & Pascasarjana Magister Teknologi dan Rekayasa, P. (2020). Analisis usability pada SILPI perusahaan asuransi nasional dengan metode evaluasi heuristik.
- Fauzan Yuliarestu, A., Sugiyanto, S., & Hamka, M. (2025). Analisis usability website profile SD Negeri Penggalang 03 dengan metode System Usability Scale. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains*, 7(1), 137–146.
- Hidayat, A. D., Nurkhalim, R. F., & Nurhadi, N. (2022). Evaluasi kebermanfaatan aplikasi SALVE menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 9(2), 162. <https://doi.org/10.56710/wiyata.v9i2.599>.
- Khoirina, E. T., Maulana, M. A., & Nuryasin, I. (2023). Pengujian usabilitas website Dya Catering menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Eksplora Informatika*, 11(2), 114–119. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v11i2.828>.
- Komang Adyanata, I., Adhiyasa, G., Nugraha, P., Made, I., Gunawan, A. O., Indrawan, G., Studi, P., & Komputer, I. (n.d.). Evaluasi sistem informasi SIAkad UPMI menggunakan metode System Usability Scale.
- Kusumadewi, A. F. (2025). Perancangan dan evaluasi sistem informasi kesehatan sekolah menggunakan User Experience Questionnaire. *Malcom: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(3), 1117–1124. <https://doi.org/10.57152/malcom.v5i3.2103>.

- Laot, F. S., Katili, M. R., Lahay, S. N., Hadjaratie, L., & Hermilia, A. (2025). Optimasi UI/UX berbasis Design Thinking pada Sistem Informasi Keluarga (SIGA). Studi Kasus: BKKBN Provinsi Gorontalo. *Jambura Journal of Informatics*, 1(2), 98–108. <https://doi.org/10.37905/jji.v1i2.33904>.
- Nur, M. S., & Lesmana, V. S. (2024). Efektivitas kebijakan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Keluarga (New+SIGA) dalam pelaporan hasil kegiatan di UPTD Pengendalian Penduduk Wilayah Cicurug Kabupaten Sukabumi. *Jurnal*, 8.
- Pradiktha, W. D., Dewi, L. J. E., & Sunarya, I. M. G. (2023). Usability testing dan rekomendasi pengembangan e-Persuratan Dephub dengan metode System Usability Scale dan heuristic evaluation. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 1328–1340. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1697>.
- Pratama Putera, T., Saputra, E., Fronita, M., & Marsal, A. (2024). SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Evaluasi Usability Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman menggunakan System Usability Scale (SUS).
- Putra, D. M. D. U., Kusuma, A. S., Willdahlia, A. G., & Pande, N. K. N. N. (2024). Evaluasi usability E-modul basis data menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1800–1809. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2764>.
- Rafid Pratama, M., Umam, J., & Yakok, R. (2024). Usability testing pada aplikasi iJateng menggunakan metode System Usability Scale. *Manajemen dan Teknologi Informasi*, 2(1).
- Ramadhan, B. N., & Sugiyanto, S. (2024). Analisis usability website Sistem Informasi SD Negeri 1 Wangon menggunakan metode System Usability Scale. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains*.
- Samsudin, A. S. Z. (2024). Evaluasi usability aplikasi Azkiya Creative pada Pondok Pesantren Modern Al-Azkiya' Desa Pengalihan Keritang menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Sistem Informasi*, 13(4).
- Suhartono, B., Hadi Rivai, F., Kuspoco Wibowo, E., & Chaerunisa, R. (2025). Implementasi e-Government dalam pelayanan publik di unit layanan administrasi pada Biro Organisasi dan Tatalaksana Kementerian Dalam Negeri.