

## PENGUJIAN KUALITAS *WEBSITE* DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KOTA DENPASAR BALI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

I Gede Sugita Aryandana<sup>1\*</sup>, Leni Anggraini Susanti<sup>2</sup>, Putu Eka Suardana<sup>3</sup>,  
Putu Virgananta Nugraha<sup>4</sup>

Politeknik Negeri Bali, Denpasar, Bali, Indonesia<sup>1</sup>

Email\*: [sugitaaryandana@pnb.ac.id](mailto:sugitaaryandana@pnb.ac.id)

Politeknik Negeri Bali, Denpasar, Bali, Indonesia<sup>2</sup>

Email: [lenissnti@pnb.ac.id](mailto:lenissnti@pnb.ac.id)

Politeknik Negeri Bali, Denpasar, Bali, Indonesia<sup>3</sup>

Email: [esuryadana@pnb.ac.id](mailto:esuryadana@pnb.ac.id)

Politeknik Negeri Bali, Denpasar, Bali, Indonesia<sup>4</sup>

Email: [virganantanugraha@pnb.ac.id](mailto:virganantanugraha@pnb.ac.id)

(\*) *Corresponding Author*

### ABSTRAK

*Website* merupakan sarana penting dalam menyediakan layanan digital yang efisien bagi pengguna diberbagai sektor, termasuk pemerintah, bisnis, kesehatan maupun sektor lainnya. Dalam sektor pemerintahan, kualitas *website* yang optimal menjadi faktor utama dalam mendukung efisiensi layanan publik, khususnya dalam memfasilitasi administrasi publik serta memastikan penyelenggaraan layanan kependudukan berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau DUKCAPIL, sebagai institusi yang bergerak disektor pemerintah, memiliki situs *website* resmi dengan domain [taringdukcapil.denpasarkota.go.id](http://taringdukcapil.denpasarkota.go.id). *Website* tersebut berguna untuk memfasilitasi informasi terkait layanan administrasi publik dan layanan kependudukan. Tetapi dalam penyampaian informasi, *website* dari DUKCAPIL masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena kualitas penamaan menu navigasi yang kurang ramah pengguna, kualitas informasi yang kurang mendapatkan pembaharuan secara berkala, kualitas informasi berita lama yang susah diakses. Akibatnya, pengguna mengalami kesulitan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Untuk menilai kualitas *website* DUKCAPIL, diperlukan pengujian kualitas menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang dapat mengukur *usability* berdasarkan lima dimensi utama yaitu *Easy to Use*, *User Competence*, *Efficiency*, *System Reliability*, dan *Design*. Pengujian dilakukan di Kota Denpasar menggunakan kuesioner dan metode *random sampling*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa *website* DUKCAPIL Kota Denpasar masuk dalam kategori *grade F* dengan predikat “*WORST IMAGINABLE*” dengan nilai rata-rata 26,13.

Kata Kunci: *System usability scale*, *website*, kualitas, informasi

### ABSTRACT

*Websites play a crucial role in providing efficient digital information and services across various sectors, including the government sector. In this sector, an optimal website is a key factor in enhancing public service efficiency, particularly in facilitating public administration and ensuring that population services are conducted more effectively and*

*responsively to meet society's needs. The Civil Registry and Population Office (DUKCAPIL) of Denpasar City is a public service agency that operates an official website at [taringdukcapil.denpasarkota.go.id](http://taringdukcapil.denpasarkota.go.id). This website serves as a platform for providing information on public administration and population services. However, its information delivery is still suboptimal, with issues such as user-unfriendly navigation, infrequent information updates, and difficult access to older news content. As a result, users struggle to obtain the necessary information. To assess the quality of the DUKCAPIL website, quality evaluation was conducted using System Usability Scale (SUS) method, which measures usability based on five key dimensions: Easy to Use, User Competence, Efficiency, System Reliability, and Design. The evaluation was carried out in Denpasar City using questionnaires and a random sampling method. Based on the assessment, the DUKCAPIL Denpasar City website was classified as grade F with a "WORST IMAGINABLE" rating, achieving an average score of 26.13.*

*Keyword: System usability scale, website, quality, information*

## 1. PENDAHULUAN

*Website* merupakan kumpulan halaman yang berisi konten atau informasi seperti *text*, gambar, suara, video atau gabungan dari semuanya. Informasi yang disajikan di situs *website* bertujuan untuk memberikan pemberitahuan atau data kepada pengguna saat mereka mengaksesnya. Pengguna dapat mengakses *website* dengan menggunakan hyperlink atau biasa disebut dengan *World Wide Web (www atau web)*. Seiring perkembangan teknologi, web telah digunakan di berbagai bidang atau sektor sebagai media untuk mempromosikan produk, menyampaikan profil perusahaan, maupun memberikan informasi terkait kegiatan suatu instansi. Hampir semua sektor, seperti pemerintah, kesehatan, pariwisata, hingga dunia usaha (*enterprise*), kini memanfaatkan *web* sebagai sarana informasi yang efektif dan efisien [1].

Sektor pemerintah secara luas telah memanfaatkan *website* sebagai sarana untuk mengenalkan dan mempromosikan lembaga pemerintahannya. Hal ini juga berlaku untuk instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) kota Denpasar Bali. Sebagai salah satu institusi pemerintah di provinsi Bali, DUKCAPIL memanfaatkan *website* sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi penting kepada masyarakat [2]. Informasi yang disediakan terkait layanan digital berupa administrasi kependudukan dan administrasi publik. Dengan adanya layanan digital atau *website*, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kependudukan yang disediakan seperti, prosedur pembuatan dokumen kependudukan, jadwal layanan, serta kebijakan terbaru yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. *Website* DUKCAPIL berperan sebagai jembatan komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus memastikan transparansi serta kemudahan akses terhadap layanan kependudukan [3], [4].

Menurut data dari situs [statscrop.com](http://statscrop.com), rata rata jumlah pengunjung harian situs DUKCAPIL Kota Denpasar mencapai sekitar 122 pengguna. Secara global, situs DUKCAPIL menempati peringkat 1 juta untuk kualitas *website*. Sementara itu, menurut informasi dari [google.pagespeed.web.dev](http://google.pagespeed.web.dev), situs DUKCAPIL mendapatkan *presentase performance* sebesar 34% dari 100%. Akibatnya, pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi secara lengkap dan mengurangi minat pengguna untuk mengunjungi *website* tersebut. Selain itu, pihak manajemen instansi pemerintah menghadapi tantangan dalam memberikan informasi secara *real time*, salah satunya disebabkan oleh peringkat *website* dan performa yang masih rendah. Berdasarkan

masalah di atas maka dibutuhkan sebuah pengujian kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Bali atau DUKCAPIL. Pengujian kualitas ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pemangku kepentingan atau pemerintah provinsi Bali untuk melakukan pengembangan *website* menjadi lebih baik. Sehingga *website* DUKCAPIL kota Denpasar mampu memberikan informasi secara cepat, akurat dan *real time* sekaligus meningkatkan loyalitas pengunjung. Untuk mendukung pengujian kualitas *website* DUKCAPIL di kota Denpasar, penulis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai bahan evaluasi untuk menjadi lebih baik ke depannya.

Metode *System Usability Scale* (SUS) adalah metode pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu *website*. Beberapa peneliti telah menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai formula untuk mengukur kualitas suatu *website*. Adapun judul penelitian yang menerapkan metode SUS antara lain “Penerapan *System Usability Scale* (SUS) Dalam Pengukuran Kebergunaan *Website* Program Studi Di Stmik Royal” [5], “Analisa *Usability Testing* Pada Sosial Media Profesional Dengan Metode *System Usability Scale*” [6], “Analisis *System Usability Scale* (SUS) dan Perancangan Sistem *Self Service* Pemesanan Menu Di Restoran Berbasis *Web*” [7]. Berdasarkan penelitian sebelumnya, *System Usability Scale* (SUS) menjadi alat evaluasi yang valid dan reliabel setelah melalui serangkaian pengujian [8]. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode SUS untuk menguji kualitas *website* DUKCAPIL kota Denpasar.

## 2. METODE

### *System Usability Scale* (SUS)

*System Usability Scale* (SUS) merupakan metode pengujian yang dirancang untuk mengevaluasi tingkat kualitas suatu sistem berdasarkan dari perspektif pengguna akhir. Metode SUS dirancang untuk menilai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memenuhi tingkat kepuasan pengguna dalam konteks operasional yang sesungguhnya. Evaluasi yang dilakukan melalui SUS mencakup berbagai aspek *usability*, seperti kemudahan penggunaan, intuitivitas antarmuka, kejelasan instruksi, serta tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna selama berinteraksi dengan sistem tersebut. Dengan menggunakan pendekatan berbasis kuesioner yang sistematis, SUS memungkinkan pengembang sistem untuk memperoleh umpan balik yang objektif dan terukur, sehingga dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan [8].

Menurut S. B., Harper, dkk 2022 [9] *System Usability Scale pada awalnya dikembangkan sebagai instrumen untuk mengukur aspek subjektif dalam evaluasi sistem industri. Seiring dengan perkembangannya, SUS telah diimplementasikan dalam berbagai konteks evaluasi, termasuk sistem pesan suara, papan ketik virtual, perangkat telepon seluler, serta situs web, guna menilai tingkat kemudahan penggunaan dan efektivitas antarmuka yang digunakan.*

Menurut Yusuf, M., Astuti, Yuli 2020 [10] *System Usability Scale* (SUS) salah satu instrumen yang sangat efektif dalam penelitian *usability*. Keunggulan utama SUS terletak pada kemampuannya dalam memberikan hasil evaluasi yang cepat dan reliabel, sehingga memungkinkan peneliti maupun praktisi untuk memperoleh gambaran objektif mengenai pengalaman pengguna. Selain itu, SUS mampu mengukur berbagai aspek penting dalam interaksi pengguna dengan sistem, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi dalam menyelesaikan tugas, tingkat kesalahan yang terjadi, serta kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dengan karakteristik tersebut, SUS menjadi metode

pengujian yang tidak hanya praktis tetapi juga memiliki validitas tinggi dalam menilai kegunaan suatu sistem atau aplikasi.

### **Kualitas**

Kualitas merupakan sebuah parameter yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian informasi terhadap standar yang telah ditetapkan. Kualitas suatu situs *web* ditentukan oleh tiga faktor utama: kualitas konten, *usability*, dan aspek teknis. Kualitas konten meliputi relevansi, keakuratan, dan kedalaman informasi yang mendukung kredibilitas situs. *Usability* mencerminkan kemudahan navigasi, desain intuitif, serta pengalaman pengguna yang optimal. Sementara itu, aspek teknis mencakup kecepatan pemuatan halaman *web*, keamanan, dan responsif terhadap berbagai perangkat. Ketiga faktor ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta daya saing situs di ranah digital [11].

### **Kualitas *Easy to Use***

*Easy to use* atau kemudahan pengguna merupakan merupakan faktor utama dalam menilai kualitas sebuah situs *web* dalam pengalaman pengguna. Tata letak yang intuitif, navigasi efisien, struktur sistematis, dan multimedia berperan krusial dalam meningkatkan kenyamanan serta efektivitas interaksi pengguna. Aspek ini dapat dianalisis melalui kualitas sistem, informasi, dan layanan yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna, termasuk persepsi terhadap kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan terhadap situs *web* [12].

### **Kualitas *User Competence***

*User competence* merupakan sebuah instrumen yang berguna untuk menguji kualitas suatu situs web berdasarkan interaksi antara pengguna dan *web*. Dalam merancang situs web yang dapat digunakan oleh pengguna, dibutuhkan tingkat kompetensi yang beragam, agar dapat memperhatikan aspek-aspek utama yang memengaruhi pengalaman pengguna. Selain itu, prioritas kualitas harus ditentukan berdasarkan perspektif pengguna atau pengalaman pengguna dalam menggunakan *website*. Dari hasil yang dialami oleh pengguna bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mengambil sebuah keputusan agar *website* yang dikembangkan menjadi lebih baik [13].

### **Kualitas *Efficiency***

*Efficiency* merupakan sebuah upaya dalam mengoptimalkan berbagai aspek di dalam sebuah sistem, seperti waktu respon, jumlah *storage* yang digunakan dan penggunaan sumber daya secara maksimal. Di dalam sistem, efisiensi tidak hanya mempercepat respon dari menu pertama ke menu kedua, tetapi juga meningkatkan kemampuan proses mengolah data agar mendapatkan informasi yang akurat. Dengan strategi yang tepat, efisiensi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi pemborosan, dan memastikan setiap bagian dalam sistem bekerja secara optimal [14].

### **Kualitas *System Releability***

*System Releability* merupakan sebuah instrumen yang sangat bergantung pada kualitas data. Salah satu contohnya yaitu mengenai sistem layanan *web* pemerintah yang memberikan keakuratan data kurang dari 60% sehingga menyebabkan data yang diperoleh menjadi tidak valid. Temuan ini menegaskan bahwa aspek kualitas data harus

menjadi pertimbangan utama dalam melakukan estimasi keandalan sistem (*system reliability*), guna meningkatkan efektivitas dan performa layanan *web* secara keseluruhan [15].

### Kualitas *Design*

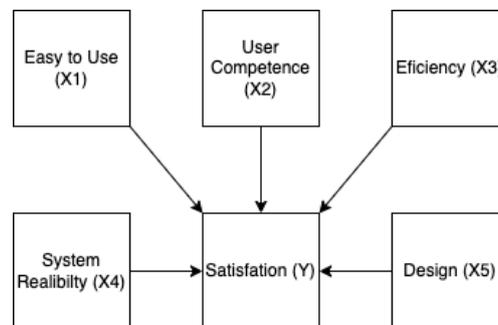
*Design* merupakan konsep filosofis yang dapat dinilai secara visual dan emosional serta berperan dalam membentuk persepsi subjektif pengguna. Oleh karena itu, *design* yang dikembangkan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi aspek estetika *visual*, tetapi juga harus mampu menyampaikan pesan atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan sistem. Dalam konteks ini, *design* berfungsi sebagai proses perancangan yang mengintegrasikan prinsip estetika guna menarik perhatian pengguna saat mengakses suatu situs *web*. Penerapan elemen seperti pemilihan warna yang harmonis, tipografi yang mudah dibaca, serta tata letak yang terstruktur dan seimbang menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman visual yang optimal dan mendukung efektivitas penyampaian informasi [16][17].

### Konsep Model

Mengacu pada model System Usability Scale (SUS) terdapat 5 dimensi yang digunakan sebagai tolok ukur. 5 dimensi kualitas *website*, yaitu

- Variabel X1 adalah dimensi kualitas *Easy to Use*
- Variabel X2 adalah dimensi kualitas *User Competence*
- Variabel X3 adalah dimensi kualitas *Efficiency*
- Variabel X4 adalah dimensi kualitas *System Reliability*
- Variabel X5 adalah dimensi kualitas *Design*

Sementara variabel Y adalah kepuasan pengguna (*Satisfaction*). Adapun konsep model yang digunakan peneliti pada gambar berikut.



Gambar 1. Konsep model

### TAHAPAN PENELITIAN

Adapun tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tahapan penelitian

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi yang dilakukan oleh peneliti terdiri dari data kuantitatif dan kualitatif.

- Data kuantitatif Data dalam penelitian ini merupakan hasil pengolahan kuesioner yang telah dikategorikan dalam bentuk angka untuk setiap jawaban yang diperoleh melalui proses penyebaran kuesioner, serta mencakup karakteristik responden.
- Data kualitatif Data dalam penelitian ini terdiri atas karakteristik responden, yang mencakup identitas seperti jenis kelamin, umur, serta tingkat pendidikan.

Berdasarkan sumber data yang diperoleh. Peneliti menggunakan sumber data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

### Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat umum, khususnya yang berdomisili di Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan 104 responden. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan formula *Lemeshow*, yang diterapkan ketika jumlah sampel tidak diketahui.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Formula Lemeshow

*Lemeshow* merupakan formula statistika yang digunakan untuk menentukan presentase sampel dalam penelitian. Formula *lemeshow* digunakan ketika jumlah populasi tidak diketahui. Formula *lemeshow* bertujuan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara *valid* dan *reliabel* [17]. Adapun formula perhitungan dari *lemeshow* adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Perhitungan menggunakan formula *lemeshow* ketika jumlah suatu populasi tidak diketahui

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{0.1^2}$$

Dengan demikian nilai  $n$  yang diperoleh sebesar 96.04. Jumlah  $n$  yang didapat merupakan batas minimal jumlah responden yang harus dipenuhi [18].

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel yang dibutuhkan.

$Z$  = nilai *Z-score* berdasarkan tingkat kepercayaan untuk 95% *confidence level*,  $Z = 1.96$

$P$  = proporsi yang diharapkan dalam populasi (jika tidak diketahui, diasumsikan 0.5 untuk mendapatkan ukuran sampel terbesar)

$d$  = *margin of error* atau tingkat ketelitian 10% atau 0.1

#### Pearson Correlation

*Validitas pearson correlation* merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan linier antara dua variabel numerik. Dalam analisis data kuesioner, *pearson correlation* dapat diterapkan untuk mengevaluasi sejauh mana keterkaitan antara dua variabel yang diukur dalam skala interval atau rasio, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pola hubungan di antara variabel yang diteliti [19].

Tabel 1. Hasil uji *pearson correlation*

Item Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Koefisien Pearson Correlation	Keterangan
X1	0.852	$r \geq 0.5$	Valid
X2	0.829	$r \geq 0.5$	Valid
X3	0.688	$r \geq 0.5$	Valid
X4	0.846	$r \geq 0.5$	Valid
X5	0.844	$r \geq 0.5$	Valid
X6	0.704	$r \geq 0.5$	Valid
X7	0.692	$r \geq 0.5$	Valid
X8	0.504	$r \geq 0.5$	Valid
X9	0.725	$r \geq 0.5$	Valid
X10	0.677	$r \geq 0.5$	Valid

X11	0.191	$r \geq 0.5$	Tidak Valid
X12	0.826	$r \geq 0.5$	Valid
X13	0.822	$r \geq 0.5$	Valid
X14	0.795	$r \geq 0.5$	Valid
X15	0.838	$r \geq 0.5$	Valid
X16	0.883	$r \geq 0.5$	Valid
X17	0.855	$r \geq 0.5$	Valid
X18	0.846	$r \geq 0.5$	Valid
X19	0.865	$r \geq 0.5$	Valid
X20	0.833	$r \geq 0.5$	Valid
X21	0.848	$r \geq 0.5$	Valid
X22	0.860	$r \geq 0.5$	Valid
X23	0.861	$r \geq 0.5$	Valid
X24	0.930	$r \geq 0.5$	Valid
X25	0.910	$r \geq 0.5$	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan *Pearson Correlation*, diperoleh bahwa dari 25 item pertanyaan, terdapat 24 item yang *valid* dengan nilai *Pearson Correlation*  $\geq 0.5$ . Hanya 1 item (X11) yang tidak valid karena memiliki nilai *Pearson Correlation* 0.191, yang berada di bawah batas minimum 0.5. Dengan demikian, item pertanyaan tersebut perlu dihapus karena tidak memenuhi kriteria validitas. Sementara itu, 24 item lainnya tetap digunakan dalam analisis selanjutnya karena telah terbukti valid dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

### **Alpha Cronbach**

*Reliabilitas alpha cronbach* merupakan teknik statistik yang digunakan dalam analisis data untuk mengukur tingkat *reliabilitas* atau konsistensi *internal* dari suatu instrumen penelitian, khususnya dalam bentuk kuesioner atau skala pengukuran. *Alpha cronbach* bertujuan untuk menilai sejauh mana serangkaian item atau pertanyaan dalam suatu kuesioner memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur suatu variabel tertentu [20].

Tabel 2. Hasil uji *alpha cronbach*

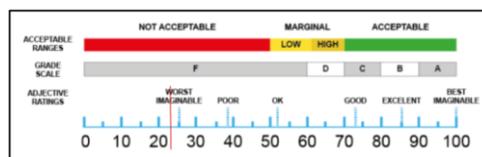
Variabel	Hasil Cronbach's	Koefisien Cronbach's	Keterangan
	Alpha	Alpha	
<i>Easy to Use</i>	0.87	$\alpha \geq 0.6$	Reliabel
<i>User Competence</i>	0.68	$\alpha \geq 0.6$	Reliabel
<i>Eficiency</i>	0.79	$\alpha \geq 0.6$	Reliabel
<i>System Realibility</i>	0.88	$\alpha \geq 0.6$	Reliabel
<i>Design</i>	0.87	$\alpha \geq 0.6$	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0.84	$\alpha \geq 0.6$	Reliabel

Analisis uji coba pada Tabel 2 dilakukan untuk mengetahui setiap variabel yang dimiliki oleh metode *System Usability Scale* (SUS) termasuk ke dalam kategori *Reliable*. Suatu variabel dapat dikatakan Reliabel jika nilai koefisien Cronbach's Alphanya lebih dari 0.6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, seluruh variabel memiliki nilai  $\alpha \geq 0.6$ , yang berarti semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen yang digunakan konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil uji metode *system usability scale*

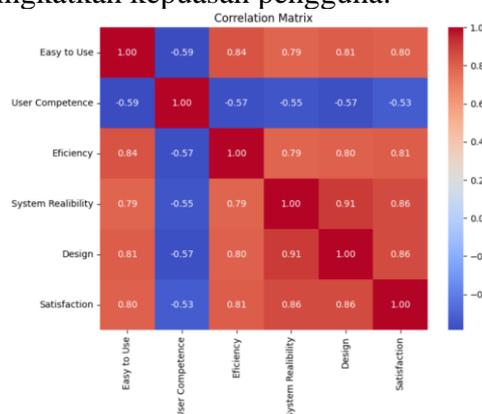
Variabel	Jumlah Responden	Total	Total Nilai SUS	Rata-Rata SUS
<i>Easy to Use</i>	104	1635	4087.5	39.3
<i>User Competence</i>	104	1844	4610	44.3
<i>Efficiency</i>	104	1632	465.6	4.5
<i>System Reliability</i>	104	1136	2840	27.3
<i>Design</i>	104	1147	2867.5	27.6
<i>Satisfaction</i>	104	574	1435	13.8
Total				156.8
Rata-rata Keseluruhan Variabel				26.13

Analisis uji coba pada Tabel 3 dilakukan menggunakan dimensi utama metode *System Usability Scale* (SUS). Setiap dimensi utama memiliki jumlah sampel yang sama, yaitu 104 responden. Berdasarkan hasil perhitungan *SUS Score*, sebagian besar variabel masuk dalam kategori *POOR* dan *WORST IMAGINABLE*, yang menunjukkan rendahnya tingkat kegunaan sistem. Variabel *Easy to Use* (39.3), *User Competence* (44.3), dan *Efficiency* (47.5) masuk dalam kategori *POOR*, yang mengindikasikan bahwa sistem masih kurang mudah digunakan, kompetensi pengguna belum optimal, dan efisiensinya belum memadai. Sementara itu, *System Reliability* (27.3), *Design* (27.6), dan *Satisfaction* (13.8) masuk dalam kategori *WORST IMAGINABLE*, yang menunjukkan bahwa keandalan sistem, desain, serta tingkat kepuasan pengguna berada pada tingkat yang sangat rendah.



Gambar 4. *SUS score* [21]

Secara keseluruhan, rata-rata nilai SUS sebesar 26.13, yang artinya termasuk dalam kategori *WORST IMAGINABLE* dalam *SUS Score*. Dapat disimpulkan bahwa website DUKCAPIL tergolong dalam kategori kurang memenuhi kepuasan pengguna. Maka dari itu perlu adanya perbaikan signifikan agar lebih mudah digunakan, efisien, andal, serta mampu meningkatkan kepuasan pengguna.



Gambar 5. *Correlation matrix*

Berdasarkan analisis korelasi pada Gambar 5, sebagian besar variabel memiliki hubungan positif dengan *Satisfaction*, kecuali *User Competence* yang memiliki korelasi negatif sebesar -0.53. Korelasi negatif ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi pengguna dalam mengoperasikan sistem, justru tingkat kepuasan mereka cenderung menurun. Hal ini mungkin terjadi karena pengguna yang lebih kompeten memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap sistem, sehingga jika sistem tidak memenuhi standar yang mereka harapkan, tingkat kepuasan mereka berkurang. Sementara itu, variabel *Easy to Use* memiliki korelasi positif sebesar 0.80, menunjukkan bahwa semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi kepuasan pengguna. *Efficiency* dan *System Reliability* memiliki korelasi 0.86, menandakan bahwa efisiensi dan keandalan sistem sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Design memiliki korelasi tertinggi sebesar 0.87, yang menunjukkan bahwa aspek desain memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengujian kualitas website DUKCAPIL dilakukan menggunakan *metode system usability scale* (SUS) dengan memberikan kuesioner kepada 104 responden yang merupakan masyarakat Kota Denpasar. Terdapat 25 pertanyaan dengan penilaian menggunakan skala *likert* dari 1 hingga 5 dari setiap pertanyaan. Setelah dilakukan perhitungan rata – rata nilai pengujian didapatkan hasil sebesar 26,13 sehingga website DUKCAPIL masuk ke dalam kategori *grade F* dengan predikat “*WORST IMAGINABLE*”.

Saran untuk pemangku kepentingan diharapkan meningkatkan dan memperbaiki fungsi serta tampilan desain *website* DUKCAPIL agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat umum, khususnya di Kota Denpasar. Hal tersebut mengacu pada hasil rata - rata untuk setiap variabel SUS mendapatkan nilai sebesar kurang dari 50.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. R. Karoza, S. Widowati, and A. Gandhi, “Evaluation of The Quality of The School Website using WEBUSE and IPA,” in *2022 International Conference on Data Science and Its Applications (ICoDSA)*, IEEE, Jul. 2022, pp. 149–154. doi: 10.1109/ICoDSA55874.2022.9862534.
- [2] N. Febriani, “User Interface Dan User Experience Webqual 4.0 Rollover-Reaction.Com Untuk Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen,” *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 6, no. 2, Jan. 2020, doi: 10.36002/jutik.v6i2.1021.
- [3] N. L. S. A. Putri, I. W. Mirta, and G. A. A. Y. Dewi, “Implementasi Sistem Pendaftaran Daring (Si Taring) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar,” *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, vol. 3, no. 1, pp. 34–41, May 2023, doi: 10.22225/jcpa.3.1.2023.34-41.
- [4] K. R. A. Nugraha, K. A. S. Wijaya, and K. W. D. Wismayanti, “Penerapan Digital Government Melalui Website Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar,” *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, vol. 1, no. 3, pp. 74–81, Nov. 2023, doi: 10.61292/eljbn.v1i3.56.
- [5] E. Kurniawan, N. Nofriadi, and A. Nata, “Penerapan System Usability Scale (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi di STMIK Royal,”

- Journal of Science and Social Research*, vol. 5, no. 1, p. 43, Feb. 2022, doi: 10.54314/jssr.v5i1.817.
- [6] Fenny Purwani and Fatikah aulia farhah, "Usability Testing Analysis On Professional Social Media Using The System Usability Scale (Sus) Method," *Jurnal Perangkat Lunak*, vol. 6, no. 3, pp. 392–399, Oct. 2024, doi: 10.32520/jupel.v6i3.3426.
- [7] A. A. N. H. Susila and D. M. Sri Arsa, "Analisis System Usability Scale (SUS) dan Perancangan Sistem Self Service Pemesanan Menu di Restoran Berbasis Web," *Majalah Ilmiah UNIKOM*, vol. 21, no. 1, pp. 3–8, Apr. 2023, doi: 10.34010/miu.v21i1.10683.
- [8] N. Clark, M. Dabkowski, P. J. Driscoll, D. Kennedy, I. Kloo, and H. Shi, "Empirical Decision Rules for Improving the Uncertainty Reporting of Small Sample System Usability Scale Scores," *Int J Hum Comput Interact*, vol. 37, no. 13, pp. 1191–1206, Aug. 2021, doi: 10.1080/10447318.2020.1870831.
- [9] S. B. Harper and S. L. Dorton, "A Pilot Study on Extending the SUS Survey: Early Results," *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, vol. 65, no. 1, pp. 447–451, Sep. 2021, doi: 10.1177/1071181321651162.
- [10] M. Yusuf and Y. Astuti, "System Usability Scale (SUS) Untuk Pengujian Usability Pada Pijar Career Center," *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 131–138, Oct. 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i2.2873.
- [11] R. Albaghli, A. Beidas, and N. Attar, "Eyes on higher education: Evaluating web usability in Kuwaiti private universities using eye-tracking and SUPR-Q metrics," *Journal of Engineering Research*, pp. 42–49, Dec. 2024, doi: 10.1016/j.jer.2024.12.001.
- [12] A. Kumar and A. Arora, "Website Quality Analytics Using Metaheuristic Based Optimization," *Recent Advances in Computer Science and Communications*, vol. 14, no. 3, pp. 895–915, Jun. 2021, doi: 10.2174/2666255813666190911112235.
- [13] "An Empirical Study on the Impacts of Quality Information and Competency of User on the Quality of Zakat Management Information System in Indonesia," *Journal of System and Management Sciences*, vol. 13, no. 3, May 2023, doi: 10.33168/JSMS.2023.0316.
- [14] T. Suryani, A. A. Fauzi, M. L. Sheng, and M. Nurhadi, "Developing and testing a measurement scale for SMEs' website quality (SMEs-WebQ): Evidence from Indonesia," *Electronic Commerce Research*, vol. 24, no. 3, pp. 1763–1794, Sep. 2024, doi: 10.1007/s10660-022-09536-w.
- [15] B. J. Jansen, K. K. Aldous, J. Salminen, H. Almerexhi, and S. Jung, "A Discussion of the Validity of Data Analytics," in *2012 IEEE 19th International Conference on Web Services*, IEEE, 2024, pp. 139–145. doi: 10.1007/978-3-031-41933-1\_12.
- [16] S. A. C. Perrig, D. Ueffing, K. Opwis, and F. Brühlmann, "Smartphone app aesthetics influence users' experience and performance," *Front Psychol*, vol. 14, no. 1, pp. 76–105, Jun. 2023, doi: 10.3389/fpsyg.2023.1113842.
- [17] S. Kaur and S. K. Gupta, "A fuzzy-based framework for evaluation of website design quality index," *International Journal on Digital Libraries*, vol. 22, no. 1, pp. 15–47, Mar. 2021, doi: 10.1007/s00799-020-00292-6.
- [18] M. H. Setiawan, R. Komarudin, and D. N. Kholifah, "Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace," 2022. doi: <https://doi.org/10.31294/infortech.v4i2.13913.g5725>.

- [19] F. Tolner, B. Barta, L. Kovacs, and G. Eigner, “Application of MFV-robustified Correlation Coefficient for the Investigation of the Strength of Beta-convergence of EU NUTS regions,” in *2022 IEEE 20th Jubilee World Symposium on Applied Machine Intelligence and Informatics (SAMI)*, IEEE, Mar. 2022, pp. 000335–000340. doi: 10.1109/SAMI54271.2022.9780675.
- [20] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas,” *Jurnal Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, May 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [21] P. A. Raharja and B. Z. Pramudya, “Evaluasi Usability Aplikasi Augmented Reality Morphfun Menggunakan System Usability Scale,” *MULTINETICS*, vol. 8, no. 2, pp. 122–130, Dec. 2022, doi: 10.32722/multinetics.v8i2.4702.