

Analysis of the Utilization of the Samagov Application Using the System Usability Scale (SUS) Method at the Samarinda City Department of Communication and Information

Jekri Hidayat⁽¹⁾, Muhammad Fahmi⁽²⁾, dan Muhammad Nur Madani⁽³⁾

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma

^{1,2,3}Jl. M. Yamin No.25, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75123

E-mail: 1941098@wicida.ac.id¹⁾, mfahmi@wicida.ac.id²⁾, nurmadani@wicida.ac.id³⁾

ABSTRACT

The Government of Samarinda City has undertaken digital transformation efforts and launched the Samagov application as part of the Samarinda Smart City initiative, where the success of its implementation largely depends on users' perceptions of its Usability. If the application is difficult to operate, public engagement will be hindered, resulting in suboptimal utilization. Therefore, measuring Usability is essential to understand whether Samagov meets users' expectations and needs. This study employs a quantitative approach using surveys and the System Usability Scale (SUS) questionnaire to evaluate the Usability level of the Samagov application. The SUS method, developed by John Brooke in 1986, consists of a ten-item questionnaire designed to assess users' perceptions of system ease of use. Data were collected by distributing an online questionnaire via Google Form to 40 respondents, consisting of internal staff of Diskominfo and external users who had accessed Samagov services. The calculation process involved subtracting 1 from odd-numbered items, subtracting 5 from even-numbered items, summing all scores, and then multiplying the total by 2.5. The average SUS score obtained from 40 respondents for the Samagov application was 62.56. Based on SUS interpretation scales, a score of 51.7–62.6 falls into grade D with the adjective rating "OK" at the 15–59th percentile. An "OK" score indicates that the application has relatively low Usability and requires improvements in user comfort and ease of use. The interpretation also suggests that while the application is fairly good, it has not yet reached the expected Usability standards for Samagov users. This study concludes that the Usability of the Samagov application, as measured by the SUS method, is rated as "Good" but highlights the need for further improvements in user comfort and ease of use. The SUS method has proven effective in assessing application Usability, providing valuable feedback for developers to enhance Samagov's functionality and ensure it meets user need.

Keywords: Samagov Application, System Usability Scale (SUS), Usability, Analyze, Utilization, Samarinda City Diskominfo.

Analisis Pemanfaatan Aplikasi Samagov Dengan Metode System Usability Scale (SUS) Pada Diskominfo Kota Samarinda

ABSTRAK

Pemerintah Kota Samarinda telah berupaya melakukan transformasi digital dan meluncurkan aplikasi Samagov sebagai bagian dari inisiatif Kota Cerdas Samarinda, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada persepsi pengguna terhadap kegunaannya. Jika aplikasi sulit dioperasikan, keterlibatan publik akan terhambat, sehingga pemanfaatannya tidak optimal. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kegunaan sangat penting untuk memahami apakah Samagov memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi Samagov. Metode SUS, yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986, menggunakan kuesioner sepuluh pernyataan yang dirancang untuk menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Data dikumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner daring melalui *Google Form* kepada 40 responden, yang terdiri dari karyawan internal Diskominfo dan pengguna eksternal yang telah mengakses layanan Samagov. Proses perhitungan meliputi pengurangan skor pernyataan ganjil dengan 1, pengurangan skor pernyataan genap dengan 5, penjumlahan semua skor, dan kemudian dikalikan totalnya dengan 2,5. Rata-rata skor SUS yang diperoleh dari 40 responden untuk aplikasi Samagov adalah 62,56. Berdasarkan skala interpretasi SUS, dapat disimpulkan angka SUS 51,7 – 62,6 grade scale D dengan adjektif OK persentil 15 – 59, skor OK menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki tingkat kegunaan yang relatif rendah dan memerlukan peningkatan kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Interpretasi tersebut juga menunjukkan bahwa aplikasi tersebut cukup baik, tetapi belum memenuhi standar yang diharapkan bagi pengguna Samagov. Studi ini menyimpulkan bahwa kegunaan aplikasi Samagov, yang diukur dengan metode SUS, "Baik" tetapi

menunjukkan perlunya peningkatan kenyamanan dan kemudahan penggunaan pengguna. Metode SUS terbukti efektif dalam menilai kegunaan aplikasi, memberikan umpan balik yang berharga bagi pengembang untuk meningkatkan fungsionalitas Samagov dan memastikanya memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Aplikasi Samagov, *System Usability Scale* (SUS), *Usability*, Analisis, Pemanfaatan, Diskominfo Kota Samarinda

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi prioritas utama bagi banyak pemerintah daerah di Indonesia, termasuk Pemerintah Kota Samarinda. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), Kota Samarinda meluncurkan aplikasi Samagov (Samarinda Government) sebagai bagian dari inisiatif Samarinda *Smart City*. Aplikasi ini merupakan bentuk pengembangan dari aplikasi sebelumnya, Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi), yang kini diubah menjadi portal layanan publik digital terintegrasi. Samagov dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti administrasi kependudukan, informasi lingkungan, hingga pemantauan infrastruktur kota secara daring. Peluncuran resmi Samagov oleh Wali Kota Samarinda, Andi Harun, pada 9 September 2024 di Hotel Mercure, menandai komitmen serius Pemkot dalam mewujudkan layanan publik yang cepat, mudah, dan efisien. Bahkan, dalam mendukung kinerja aplikasinya, Pemkot menggandeng *Amazon Web Services* (AWS) sebagai penyedia layanan *cloud computing* dengan kapasitas penyimpanan besar dan keamanan tinggi. Upaya ini tidak hanya menunjukkan inovasi dalam layanan digital, tetapi juga efisiensi anggaran dan peningkatan kualitas layanan pemerintah kepada Masyarakat.

Namun, keberhasilan implementasi Samagov sangat bergantung pada aspek kegunaan (*Usability*) yang dirasakan oleh pengguna. Sebagus apapun infrastruktur atau teknologi yang digunakan (Mairistiansyah, 2024), jika aplikasi sulit dioperasikan, maka masyarakat tidak akan terdorong untuk menggunakannya (Alam & Kurniasih, 2024). Karena itu, pengukuran tingkat kegunaan menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Samagov telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur *Usability* adalah *System Usability Scale* (SUS), yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Metode ini menggunakan kuesioner dengan sepuluh pernyataan yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. SUS telah digunakan secara (Fitriani, 2023) luas dalam berbagai studi evaluasi aplikasi, termasuk dalam konteks layanan publik di Indonesia. Penelitian terhadap aplikasi SIPADEK di Kota Jambi dan aplikasi SRIKANDI di Kota Magelang telah memanfaatkan metode ini untuk menilai tingkat kegunaan aplikasi mereka (Damayanti, 2024).

Kebergunaan (*Usability*) merupakan salah satu aspek krusial dalam menilai kualitas suatu aplikasi berbasis *web*.

Dalam beberapa tahun terakhir, aspek ini memperoleh perhatian yang cukup besar dan dipandang sebagai karakteristik mendasar bagi keberhasilan implementasi aplikasi *web* (Arief & Hayati, 2021). Oleh karena itu, pengembangan metode untuk menjamin tingkat kebergunaan menjadi salah satu fokus utama dalam penelitian rekayasa *web* saat ini (Bakri & Nasution, 2024). Dalam konteks pengembangan aplikasi, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip dan pedoman terkait kebergunaan agar tujuan utama dari *website* yang dirancang dapat tercapai secara optimal (Judijanto dkk., 2024).

Usability merupakan salah satu atribut penting dalam penilaian kualitas perangkat lunak yang berfungsi untuk mengukur tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan suatu antarmuka sistem. Konsep ini tidak hanya mencakup aspek kemudahan penggunaan, tetapi juga meliputi efisiensi, efektivitas, serta kepuasan pengguna selama menjalankan tugas menggunakan sistem tersebut. Antarmuka yang dirancang dengan baik mampu mendukung terciptanya interaksi yang intuitif, cepat, dan minim kesalahan antara pengguna dengan sistem (Siska dkk., 2025).

Selain itu, tingkat *Usability* yang tinggi dapat meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) secara keseluruhan, karena pengguna dapat memahami alur navigasi, simbol, serta fungsi yang terdapat pada sistem tanpa membutuhkan banyak waktu untuk beradaptasi (Setiyawan, 2024). Dalam konteks aplikasi layanan publik seperti Samagov, *Usability* memiliki peran penting dalam memastikan bahwa masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dan kemampuan teknologi dapat mengakses serta memanfaatkan fitur aplikasi dengan mudah (Supriyono & Ardillah, 2023). Dengan demikian, penerapan prinsip *Usability* yang baik akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pengguna, efektivitas pelayanan publik, serta keberhasilan implementasi sistem berbasis teknologi informasi di lingkungan pemerintahan. (Salim dkk., 2024). Selain itu, *Usability* dipandang sebagai salah satu parameter penting yang memengaruhi keberhasilan suatu aplikasi. Menurut *International Standard Organization* (ISO), terdapat tiga aspek utama dalam pengukuran *Usability*, yaitu: Efektivitas, yang merujuk pada ketepatan pengguna dalam konteks tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan; Efisiensi, yakni sejauh mana sumber daya atau upaya yang dikeluarkan pengguna dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan; dan Kepuasan, yang mencerminkan bebasnya pengguna dari rasa tidak nyaman serta munculnya respons atau

pengalaman positif dalam menggunakan suatu produk (Wahyuningrum, 2021).

Berdasarkan latar belakang serta hasil pengamatan penulis, diperlukan kajian mengenai *Usability* pada Aplikasi Samagov saat ini agar pemanfaatan *website* tersebut dapat dioptimalkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Alifah, 2023). Pengukuran tingkat kebergunaan dilakukan untuk menilai sejauh mana Aplikasi Samagov dinilai efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi penggunaannya, khususnya masyarakat umum. Dalam penelitian ini, metode penilaian *Usability* yang digunakan adalah kuesioner berbasis *System Usability Scale* (SUS) (Pangemanan, 2025).

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, *System Usability Scale* (SUS) terbukti sebagai instrumen yang valid dan reliabel dalam mengukur tingkat *Usability* setelah melalui serangkaian pengujian (Kosim dkk., 2022). Dengan demikian, penelitian ini memanfaatkan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai pendekatan utama dalam mengevaluasi tingkat kebergunaan (*Usability*) pada Aplikasi Samagov yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Metode ini digunakan untuk mengukur sejauh mana aplikasi tersebut mudah digunakan, efisien, serta mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunaannya (Huda dkk., 2023). Melalui instrumen SUS, penilaian dilakukan berdasarkan persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan interaksi, konsistensi tampilan, kejelasan navigasi, serta efektivitas fitur dalam mendukung kebutuhan layanan publik digital (Andini & Putra, 2025). Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) pada Aplikasi Samagov. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak pengembang dalam melakukan peningkatan desain sistem dan penyempurnaan fitur, sehingga Aplikasi Samagov dapat lebih optimal digunakan oleh masyarakat dan mendukung implementasi konsep *smart city* di Kota Samarinda secara berkelanjutan.

Dalam konteks Samarinda, belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi *Usability* aplikasi Samagov menggunakan metode SUS. Dengan semakin kompleksnya fitur dan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi ini, evaluasi terhadap *Usability* menjadi semakin penting. Tanpa evaluasi yang tepat, ada risiko bahwa aplikasi tidak akan digunakan secara optimal oleh masyarakat, yang pada akhirnya dapat menghambat tujuan dari inisiatif *Smart City* (Ardhana dkk., 2025).

Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi Samagov dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada Diskominfo Kota Samarinda. Melalui analisis ini apakah metode *System Usability Scale* (SUS) efektif untuk mengukur tingkat kebergunaan aplikasi samagov dan memastikan bahwa memenuhi kebutuhan pengguna (Rahayu, 2025).

Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan bahwa aplikasi Samagov benar-benar dapat digunakan dengan mudah dan efektif oleh masyarakat (Wahyudi dkk., 2025). Dengan demikian, layanan publik yang disediakan melalui aplikasi ini dapat diakses secara luas dan memberikan manfaat maksimal bagi warga Samarinda. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi pengembang aplikasi dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan digital di masa depan.

2. RUANG LINGKUP

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam artikel ini adalah sejauh mana tingkat *Usability* aplikasi Samagov yang dirasakan oleh pengguna, berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Pertanyaan ini akan dijawab melalui pengumpulan data dari pengguna aplikasi dan analisis terhadap hasil kuesioner SUS.

Penulisan artikel ini penting karena dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan layanan publik berbasis digital di Kota Samarinda. Dengan memahami tingkat kegunaan aplikasi Samagov, pihak terkait dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, artikel ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain yang sedang mengembangkan atau mengimplementasikan layanan publik digital. Dengan berbagi pengalaman dan hasil evaluasi, diharapkan dapat tercipta ekosistem digital yang lebih baik dan inklusif di seluruh Indonesia.

3. BAHAN DAN METODE

Dalam penelitian ini mencakup bahan dan metode sebagai berikut.

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bidang Layanan Aplikasi dan E-Government, Diskominfo Kota Samarinda yang bertempat di kota Samarinda, Jalan Kesuma Bangsa No.84, Bugis, Kec.Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242. Periode penelitian Pada bulan Mei.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui instrumen kuesioner *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi Samagov yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda. Studi literatur juga dilakukan untuk memperkuat landasan teori terkait *Usability* dan metode SUS. Metode SUS dipilih karena sederhana, efisien, dan dapat digunakan meskipun dengan jumlah responden yang terbatas. Menurut Brooke (1996), metode ini efektif dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem digital, termasuk aplikasi pemerintah.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* kepada 40 responden yang terdiri dari pegawai internal Diskominfo dan pengguna eksternal yang pernah mengakses layanan Samagov. Responden diminta menjawab 10 pernyataan dalam kuesioner SUS yang mengukur lima indikator *Usability: learnability, efficiency, memorability, errors*, dan *satisfaction*, sebagai berikut:

1. Efektivitas
Efektivitas merepresentasikan sejauh mana tingkat ketepatan dan kelengkapan yang berhasil dicapai pengguna dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu.
2. Efisiensi
Efisiensi menggambarkan sejauh mana pemanfaatan sumber daya berhubungan dengan tingkat ketepatan dan kelengkapan yang dicapai pengguna dalam menyelesaikan suatu tugas.
3. Kepuasan
Kepuasan mencerminkan keadaan pengguna yang bebas dari rasa ketidaknyamanan serta menampilkan respons positif dalam berinteraksi dengan sistem.
Sedangkan Nielsen menyebutkan jika ada lima atribut kualitas pada aspek *Usability*, yaitu:
 1. *Learnability*, menggambarkan tingkat kemudahan yang dialami pengguna dalam mempelajari serta menyelesaikan tugas-tugas dasar ketika pertama kali berinteraksi dengan sebuah *website*.
 2. *Efficiency*, menunjukkan tingkat kecepatan dan ketepatan pengguna dalam menyelesaikan berbagai tugas setelah memahami dan mempelajari konten dari suatu *website*.
 3. *Memorability*, mengacu pada sejauh mana pengguna mampu mengingat dan memahami kembali cara penggunaan sebuah *website* setelah tidak mengaksesnya dalam kurun waktu tertentu.
 4. *Error*, menggambarkan frekuensi kesalahan yang dilakukan pengguna saat mengoperasikan *website*, tingkat keparahan dari kesalahan tersebut, serta kemudahan pengguna dalam memperbaikinya selama proses penggunaan.
 5. *Satisfaction*, merepresentasikan sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dan memanfaatkan sebuah *website*.
Berikut adalah daftar pernyataan yang digunakan:

- | | | |
|-----|--|---------------------|
| 4. | <i>I need help using this application.</i> | <i>Learnability</i> |
| 5. | <i>I feel that the application's features work well.</i> | <i>Satisfaction</i> |
| 6. | <i>I feel that there is something inconsistent in this application.</i> | <i>Errors</i> |
| 7. | <i>I feel that other people can understand this application quickly.</i> | <i>Satisfaction</i> |
| 8. | <i>I find this application confusing.</i> | <i>Memorability</i> |
| 9. | <i>I did not encounter any obstacles when using this application.</i> | <i>Efficiency</i> |
| 10. | <i>I need to get used to it before using this application.</i> | <i>Memorability</i> |

Pada tabel 1 merupakan 10 pertanyaan kuisoner sus untuk mengumpulkan data yang dibagikan melalui *Google Form*.

Responden menjawab dengan skala likert 1-5:

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

3.4 Perhitungan Data

1. Setelah data terkumpul, dilakukan perhitungan SUS dengan tahapan sebagai berikut: Untuk pernyataan bernomor ganjil, skor dikurangi $f(\text{ganjil}) = x - 1$
2. Untuk pernyataan bernomor genap, skor dihitung; $f(\text{genap}) = 5 - x$.
3. Jumlahkan skor hasil dari semua butir per responden.
4. Kalikan total skor dengan 2,5;
Total SUS = $(\sum \text{skor}) \times 2,5$.
5. Hitung rata-rata skor seluruh responden:

$$\bar{x} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}}$$

3.5 Analisis Data

Nilai akhir dari skor SUS dikategorikan dalam lima tingkat kegunaan, yaitu:

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner SUS

Table 1. SUS Questionnaire Questions

Number	Statement	Indicator
1.	<i>I'm thinking of using the Samagov app again.</i>	<i>Satisfaction</i>
2.	<i>I find this application complicated to use.</i>	<i>Learnability</i>
3.	<i>I find the application easy to use.</i>	<i>Efficiency</i>

Tabel 2. Skor Skala Kegunaan Sistem

Table 2. Score System Usability Scale

SUS Number	Score	Adjective	Percentil
84.1-100	A+	<i>Best Imaginable</i>	96-100
72.6-84.0	B - A	<i>Excellent</i>	65-95
62.7-72.5	C - C+	<i>GOOD</i>	35-64
51.7-62.6	D	<i>OK</i>	15-59
25.1-51.6	E	<i>Poor</i>	2-14

0-25	F	Worst Imaginable	0-19
------	---	---------------------	------

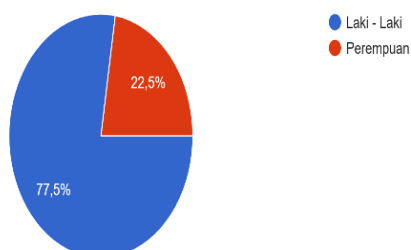
Pada tabel 2 merupakan 6 kategori *grade score* dengan beberapa ketentuan persentil *rank*, dari yang paling bawah adalah kurang dari 25 dengan *grade F*, nilai kurang dari 51.6 dengan *grade E*, nilai kurang dari 62.6 dengan *grade D*, nilai kurang dari 72.5 dengan *grade C*, nilai kurang dari 84 dengan *grade B*, nilai lebih dari 84.1 dengan *grade A*.

4. PEMBAHASAN

Setelah melaksanakan penelitian dengan pengumpulan data dari kuesioner menggunakan bantuan *Google Form*. Selanjutnya dilakukan proses perhitungan sesuai aturan SUS. Aturan ini berlaku kepada semua responden yaitu sebanyak 40 responden. Setelah skor SUS diperoleh, peneliti melakukan interpretasi terhadap analisis data dengan pendekatan SUS, meliputi percentile ranks, menunjukan peringkat skor dibandingkan aplikasi lainnya, grade scale, yang mengklasifikasikan skor dalam bentuk huruf yaitu (A-F), adjective rating, memberikan label kualitas yaitu “sangat baik sekali” hingga “buruk sekali”, selanjutnya *acceptability*, menilai kelayakan sistem, dapat diterima, atau tidak dapat diterima. Yang terakhir net promoters score (NPS), yang mencerminkan Tingkat kesedian pengguna untuk merekomendasikan sistem ke orang lain.

4.1 Deskripsi Responden

Jenis kelamin
40 jawaban



Gambar 1. Jenis Kelamin Responden

Figure 1. Gender of Respondents

Pada gambar 1 menjelaskan bahwa responden terbanyak adalah laki-laki dengan hasil 77,5% dan perempuan di angka 22,5%.

4.2 Analisa Data

Tabel 3. Skor Asli

Table 3. Real Score

Respo ndent	Real Score									
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10
R1	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4
R2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
R3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3
R4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4

Respo ndent	Real Score									
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10
R5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R6	5	5	5	2	4	2	4	2	4	5
R7	5	2	5	1	4	1	4	1	5	2
R8	3	2	4	3	1	3	3	5	5	5
R9	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5
R10	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
R11	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
R12	5	2	5	1	4	3	4	2	5	3
R13	3	1	4	1	4	1	5	1	5	2
R14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R15	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R17	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5
R18	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R21	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3
R22	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4
R23	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4
R24	5	2	5	1	5	2	5	2	4	2
R25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R26	5	5	5	1	4	2	4	1	5	1
R27	1	1	5	5	5	1	3	3	5	5
R28	4	1	5	5	4	4	5	1	3	3
R29	3	2	5	5	5	2	5	1	5	4
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R31	4	2	4	2	4	3	3	2	4	4
R32	4	1	4	4	5	1	4	1	2	3
R33	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
R34	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4
R35	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
R36	4	2	4	1	4	1	4	1	5	1
R37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	4	4	4	4	4	1	5	1	4	4
R39	5	2	5	2	5	1	5	2	5	3
R40	5	4	4	2	5	4	2	2	2	5

Pada tabel 3 merupakan skor asli hasil penilaian dari 40 orang responden terhadap aplikasi Samagov.

Tabel 4. Skor Hasil Hitung

Table 4. Calculated Score

Res pon dent	Calculation Score										Total	Scor e
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	(Ju mla h x 2,5)	
R1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	23	57,5
R2	4	0	4	0	3	1	3	1	4	1	21	52,5



Res pon dent	Calculation Score										Total	Sco re
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	(Ju mla h x 2,5)	
R3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28	70
R4	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	20	50
R5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R6	4	0	4	3	3	3	3	3	3	0	26	65
R7	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36	90
R8	2	3	3	2	0	2	2	0	4	0	18	45
R9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	27	67,5
R10	3	0	4	1	4	0	4	0	3	0	19	47,5
R11	3	1	4	1	3	0	3	0	3	1	19	47,5
R12	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	32	80
R13	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	35	87,5
R14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R15	4	1	4	0	3	0	4	1	3	0	20	50
R16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R17	3	2	1	1	3	1	3	1	2	0	17	42,5
R18	3	1	3	1	3	1	3	0	4	1	20	50
R19	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
R20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R21	2	1	3	2	2	1	4	0	4	2	21	52,5
R22	4	2	3	0	3	1	3	2	3	1	22	55
R23	4	2	3	1	2	2	2	2	3	1	22	55
R24	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	35	87,5
R25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R26	4	0	4	4	3	3	3	4	4	4	33	82,5
R27	0	4	4	0	4	4	2	2	4	0	24	60
R28	3	4	4	0	3	1	4	4	2	2	27	67,5
R29	2	3	4	0	4	3	4	4	4	1	29	72,5
R30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50

Res pon dent	Calculation Score										Total	Sco re
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	(Ju mla h x 2,5)	
R31	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	26	65
R32	3	4	3	1	4	4	3	4	1	2	29	72,5
R33	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	22	55
R34	3	1	3	0	4	2	2	2	2	1	20	50
R35	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80
R36	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	35	87,5
R37	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
R38	3	1	3	1	3	4	4	4	3	1	27	67,5
R39	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	35	87,5
R40	4	1	3	3	4	1	1	3	1	0	21	52,5
SUS Total Score											2502,5	

Pada tabel 4 diatas merupakan hasil penelitiandari 40 orang responden, rata-rata skor hasil SUS yaitu 2502,5.

Setelah dilakukan proses perhitungan terhadap 40 responden menggunakan aturan metode *System Usability Scale (SUS)* total skor SUS yang didapatkan sebesar 2502,5 seperti yang terlihat pada tabel 4, yang kemudian menghasilkan skor rerata sebagai berikut :

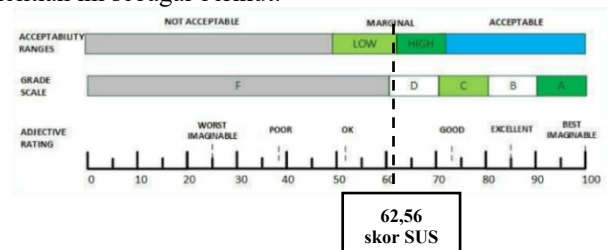
$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} = \frac{2502,5}{40} = 62,56$$

Hasil nilai rerata SUS yang didapatkan dari pengguna aplikasi samagov adalah 62,56. Selanjutnya nilai tersebut dikorelasikan skala skor SUS agar diketahuinya tingkat *Usability* aplikasi tersebut.

Dalam melaksanakan interpretasi skor SUS berbentuk penilaian SUS, dapat dilakukan dengan 4 cara, yaitu Peringkat Persentil, *Grade*, *Adjectives*, dan *Acceptability*.

4.3 Rekap Analisa Data

Berikut 4 interpretasi bentuk-bentuk penilain pada penelitian ini sebagai berikut:



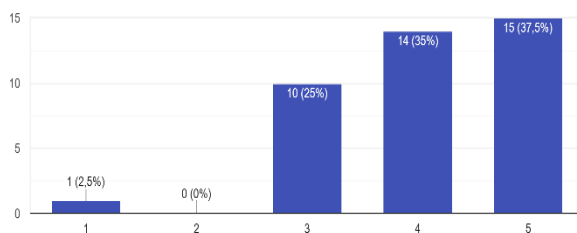
Gambar 2. Skala Interpretasi Skor SUS
Figure 2. Interpretation Scale of SUS Scores

1. Peringkat Persentil (*Percentile Ranks*)
Seperti pada gambar 1 dan 2 Skor SUS studi ini adalah 62,56 (garis hitam putus-putus pada grafik kurva di atas), yang berada dibawah skor SUS rata-rata. Menunjukkan bahwa aplikasi Samagov pada kategori “OK” yang berarti aplikasi memiliki Tingkat *Usability* yang tergolong rendah, dan diperlukan peningkatan kenyamanan serta kemudahan pengguna.
2. Peringkat (*Grade*)
Skor SUS yang didapatkan pada penelitian ini sebesar 62,56, jika pada skala grade gambar 1 dan 2, dapat ditentukan bahwa skor SUS berada pada grade D memperlihatkan skor tersebut OK.
3. Kata Sifat (*Adjectives*)
Dari skor SUS sebesar 62,56, didapatkan skala adjectives adalah OK seperti yang terlihat pada gambar 2, bahwa penggunaan aplikasi samagov bisa dikatakan cukup, namun belum sepenuhnya memberikan pengalaman yang memuaskan.
4. Kelayakan (*Acceptability*)
Dari skor SUS sebesar 62,56, pada gambar 1 dan 2, bahwa skor tersebut berada pada rentang dapat diterima dengan marginal. Dimana pengguna aplikasi dapat meneria secara marginal, namun tidak dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh para pengguna aplikasi samagov.

4.4 Rekomendasi Hasil Penelitian

Grafik Pertanyaan

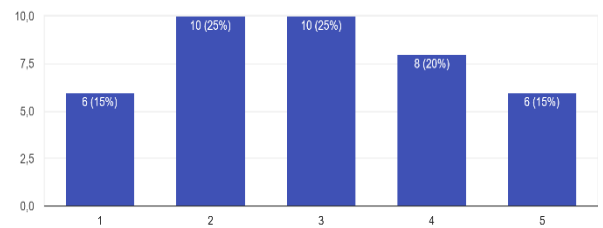
I'm thinking of using the Samagov app again
40 jawaban



Gambar 3. Grafik Pertanyaan 1
Figure 3. Graph of Question 1

Pada gambar 3, sebanyak 37,5% responden memberikan skor 5, menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju untuk menggunakan aplikasi ini lagi. Adapun rekomendasi dari peneliti ialah perlunya promosi keseluruhan lapisan masyarakat agar peningkatan pengguna aplikasi meningkat secara konsisten.

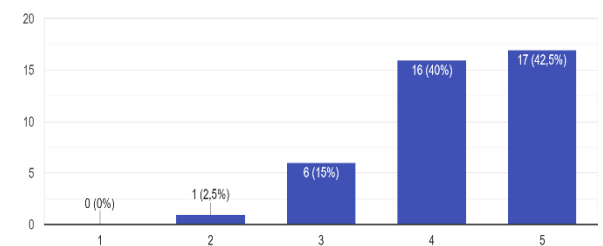
I find this application complicated to use
40 jawaban



Gambar 4. Grafik Pertanyaan 2
Figure 4. Graph of Question 2

Pada gambar 4, sebanyak 25% responden memberikan skor 2 & 3, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna bersikap tidak setuju hingga netral untuk penggunaan aplikasi samagov yang rumit. Adapun rekomendasi dari peneliti ialah melakukan perbaikan antarmuka pada aplikasi agar lebih mudah dipahami.

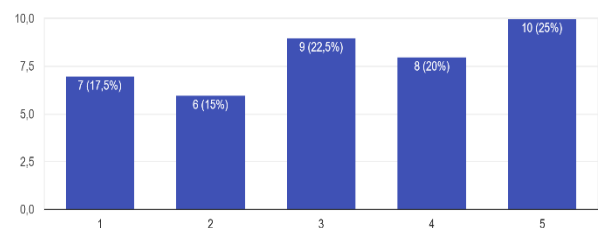
I find the application easy to use
40 jawaban



Gambar 5. Grafik Pertanyaan 3
Figure 5. Graph of Picture 3

Pada gambar 5 sebanyak 42,5% responden memberikan skor 5, menunjukan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi ini sangat mudah digunakan, peneliti berharap agar dapat mempertahankan kemudahan ini dan terus melakukan perbaikan terhadap fitur-fitur yang ada didalam aplikasi.

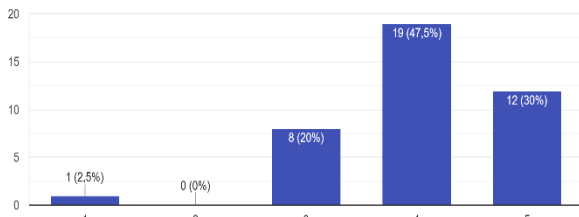
I need help using this application
40 jawaban



Gambar 6. Grafik Pertanyaan 4
Figure 6. Graph of Question 4

Pada gambar 6, sebanyak 25% responden memberikan skor 5, menunjukkan bahwa sebagian pengguna aplikasi membutuhkan bantuan teknis. Peneliti merekomendasikan untuk menyediakan tutorial serta menambahkan fitur bantuan untuk penggunaan aplikasi samagov.

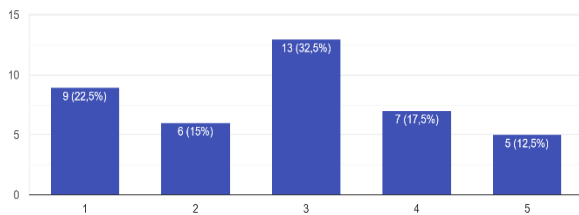
I feel that the application's features work well
40 jawaban



Gambar 7. Grafik Pertanyaan 5
Figure 7. Graph of Question 5

Pada gambar 7 sebanyak 47,5% responden memberikan skor 4, menunjukkan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi berjalan dengan baik, peneliti merekomendasikan untuk melanjutkan pengembangan fitur-fitur agar lebih baik. serta melakukan pengujian berkala agar aplikasi tetap berjalan dengan semestinya.

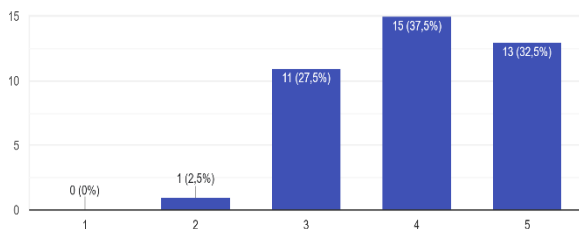
I feel that there is something inconsistent in this application
40 jawaban



Gambar 8. Grafik Pertanyaan 6
Figure 8. Graph of Question 6

Pada gambar 8 sebanyak 32,5% responden memberikan skor 3, menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa konsistensi aplikasi berada pada Tingkat sedang. Peneliti merekomendasikan agar melakukan peninjauan terhadap elemen visual serta istilah yang digunakan dalam aplikasi untuk mencapai keseragaman tampilan dan fungsi.

I feel that other people can understand this application quickly
40 jawaban

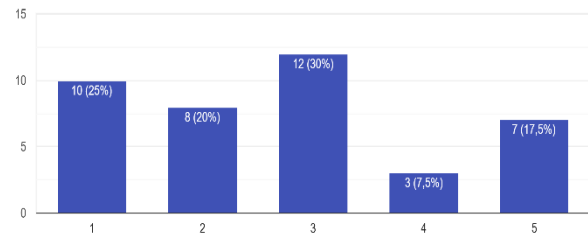


Gambar 9. Grafik Pertanyaan 7
Figure 9. Graph of Question 7

Pada gambar 9 sebanyak 37,5% responden memberikan skor 4, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa orang lain dapat memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat. Peneliti berharap

agar dapat mempertahankan kemudahan penggunaan aplikasi.

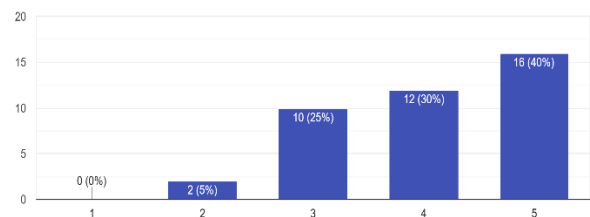
I find this application confusing
40 jawaban



Gambar 10. Grafik Pertanyaan 8
Figure 10. Graph of Question 8

Pada gambar 10 sebanyak 30% responden memberikan skor 3, menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa aplikasi ini cukup rumit namun masih dapat dioperasikan. Peneliti merekomendasikan untuk melakukan perbaikan tampilan agar aplikasi lebih mudah dipahami dan tidak terasa membingungkan.

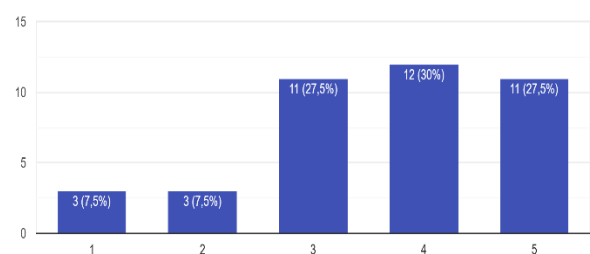
I did not encounter any obstacles when using this application
40 jawaban



Gambar 11. Grafik Pertanyaan 9
Figure 11. Graph of Question 9

Pada gambar 11 sebanyak 40% responden memberikan skor 5, menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak ada kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini. Peneliti merekomendasikan penyederhanaan tampilan agar penggunaan aplikasi ini lebih mudah lagi.

I need to get used to it before using this application
40 jawaban



Gambar 12. Grafik Pertanyaan 10
Figure 12. Graph of Question 10

Pada gambar 12 sebanyak 30% responden memberikan skor 4, menunjukkan bahwa mayoritas responden perlu mempelajari terlebih dahulu sebelum

menggunakan aplikasi ini dengan lancar. Peneliti merekomendasikan untuk panduan awal penggunaan aplikasi agar mempercepat adaptasi pengguna.

5. KESIMPULAN

Penelitian tingkat *Usability* aplikasi Samagov menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi Samagov pada diskominfo kota Samarinda. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata SUS adalah 62,56 diperoleh dari 40 responden, dapat disimpulkan angka SUS 51,7 – 62,6 grade scale D dengan adjektif OK persentil 15 – 59, skor OK, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Samagov dapat dianggap OK yang berarti aplikasi memiliki tingkat *Usability* yang tergolong rendah, dan diperlukan peningkatan kenyamanan serta kemudahan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *System Usability Scale* (SUS) adalah metode yang efektif untuk mengukur tingkat kebergunaan aplikasi Samagov. Dengan metode SUS pengguna dapat memberikan timbal balik yang dapat membantu pengembang untuk meningkatkan kebergunaan aplikasi Samagov dan memastikan bahwa aplikasi Samagov memenuhi kebutuhan pengguna.

6. SARAN

Perlunya promosi keseluruhan lapisan masyarakat agar peningkatan pengguna aplikasi meningkat secara konsisten. melakukan perbaikan antarmuka pada aplikasi agar lebih mudah dipahami, serta menyediakan tutorial serta menambahkan fitur bantuan untuk penggunaan aplikasi samagov. Melakukan peninjauan terhadap elemen visual serta istilah yang digunakan dalam aplikasi untuk mencapai keseragaman tampilan dan fungsi. Pada penelitian selanjutnya, peneliti berharap agar memakai metode evaluasi yang lebih beragam. Selain itu, melibatkan responden yang lebih luas dan beragam dapat meningkatkan hasil yang lebih baik.

7. REFERENSI

- Alam, R. G. G., & Kurniasih, P. R. (2024). Penggunaan Metode *System Usability Scale* (SUS) pada Aplikasi Simamurat. *JSAI: Journal Scientific and Applied Informatics*, 7, 189–197.
- Alifah, K. (2023). Evaluasi User Interface dan User Experience Dengan Metode *Heuristic Evaluation* Pada Sistem Informasi Manajemen Pegawai Studi Kasus: Biro Sumber Daya Manusia Kemdikbudristek. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Andini, N. P. Y., & Putra, N. T. A. (2025). Pengukuran *Usability* Aplikasi Kalender Bali Dengan *System Usability Scale* (Sus): Studi Empiris Terhadap Pengguna. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9, 5309–5316.
- Ardhana, V. Y. P., Sari, M. N., Kumoro, D. T., Hidayati, L., Prasetyo, Y. P. W., Liantoni, F., Mulyodiputro, M. D., Haryadi, D., & Setiawan, D. (2025). Strategi dan Teknologi Media Sosial. Mega Press Nusantara.
- Arief, A. F., & Hayati, R. (2021). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) Dilihat dari Aspek Struktur Birokrasi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tabalong. *Japh*, 4, 732–749.
- Bakri, S. N., & Nasution, M. I. P. (2024). Penerapan Metodologi Rekayasa Perangkat Lunak untuk Efisiensi Pengembangan Sistem. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Komputer*, 3, 53–66.
- Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., Iranda, M., & Pramuda, T. (2023). Analisis *Usability Testing* Menggunakan Metode SUS (*System Usability Scale*) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 8, 208–220.
- Judijanto, L., Muhammadiyah, M. ud, Utami, R. N., Suhirman, L., Laka, L., Boari, Y., Lembang, S. T., Wattimena, F. Y., Astriawati, N., & Laksono, R. D. (2024). Metodologi *Research and Development*: Teori dan Penerapan Metodologi RnD. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kosim, M. A., Aji, S. R., & Darwis, M. (2022). Pengujian *Usability* Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode *System Usability Scale* (Sus). *J. Sist. Inf. Dan Sains Teknol*, 4, 1–7.
- Pangemanan, K. C. (2025). Pengaruh Evaluasi *Website* Tomohon. GO. ID Menggunakan Metode *Usability Testing* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tomohon. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Rahayu, N. (2025). Analisis UX Pada Aplikasi E-Learning Menggunakan Metode SUS (*System Usability Scale*). *Jurnal Komputer*, 3, 49–54.
- Salim, S. N., Wirawan, A., & Wardhani, I. P. (2024). Evaluasi Rancangan Antarmuka HCI Modern Berbasis Kecerdasan Buatan. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23, 531–538.
- Setiawan, D. (2024). Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) untuk Peningkatan User Experience. *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, 3.
- Siska, S. T., Wahdi, Y. W., Pratiwi, E. L., Hadi, A., Hati, K., Paramita, A. J., & Alia, P. A. (2025). Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. *Penamuda Media*, 1, X+–174.
- Supriyono, S., & Ardillah, N. D. F. (2023). Implementasi Metode *Usability Testing* pada Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak *Website* Kelurahan Dinoyo. *ILKOMNIKA*, 5, 139–148.
- Wahyudi, M. A., Agustin, A., & Riananda, A. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Smart Kampung Dalam Menunjang *Good Governance* Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Legal Reform*



& Studies Volume, 1.

Al Rosyid, H., Rakhmadani, D. P., & Alika, S. D. (2022). Evaluasi *Usability* pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9, 1808.

Damanis, R., Taufan, D., Seruanda, Y., & Vidy, V. (2025). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi ibalikpapan menggunakan *system usability scale* (SUS). *Jurnal Komputer dan Teknologi*, 4,

95-99.

Azizah, L. N. (2024). Evaluasi *Usability* Aplikasi *Mobile Ibis Paint X* Menggunakan *System Usability Scale* (Sus). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12.

Wahyuningrum, T. (2021). Buku Referensi Mengukur *Usability* Perangkat Lunak. *Deepublish*.