

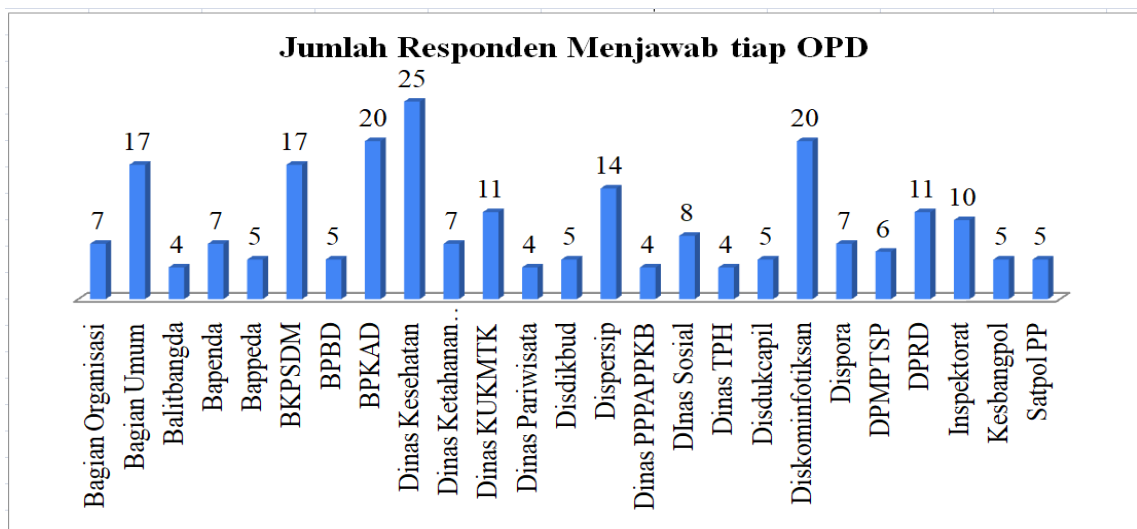
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Partisipasi Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability dan kepuasan pengguna terhadap website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian melibatkan responden dari 25 OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang aktif menggunakan aplikasi Srikandi untuk kegiatan pengarsipan elektronik. Total responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 233 orang, dengan sebaran pada masing-masing OPD sebagai berikut:



Gambar 4.1 Sebaran Jumlah responden Pada Setiap OPD

Penelitian ini melibatkan responden dari berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang aktif menggunakan aplikasi Srikandi untuk kegiatan pengelolaan arsip elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Dari total sampel sebanyak 249 orang, yang berhasil mengisi kuesioner dan dianggap memenuhi syarat sebagai responden valid sebanyak 233 orang, sehingga tingkat partisipasi responden pada masing-masing OPD adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tabel Tingkat Partisipasi Responden

No	Nama OPD	Sampel Responden	Jumlah Respomden	Persentase Partisipasi
1	Dinas Komunikasi Informatik, Statistik dan Persandian	20	20	100%
2	Bagian Umum Sekretaris Daerah	22	17	77%
x`3	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	17	17	100%
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	5	5	100%
5	Dinas Kesehatan	25	25	100%
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	5	5	100%
7	Dinas Sosial	8	8	100%
8	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	15	14	80%
9	Inspektorat	10	10	100%
10	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	20	20	100%
11	Sekretaris DPRD	11	11	100%
12	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	5	5	100%
13	Badan Pendapatan Daerah	7	7	100%
14	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	5	5	100%
15	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	5	5	100%
16	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	5	4	80%

17	Dinas kepemudaan dan Olahraga	7	7	100%
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	12	6	50%
19	Dinas Pariwisata	5	4	
20	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan TK	11	11	100%
21	Dinas Ketahanan Pangan	7	7	100%
22	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	5	4	80%
23	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	5	4	80%
24	Bagian Organisasi	7	7	100%
25	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	5	5	100%
Jumlah		249	233	

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas OPD, yaitu sebanyak 19 unit, menunjukkan tingkat partisipasi penuh (100%) dalam program yang dimaksud. Namun demikian, masih terdapat variasi tingkat partisipasi di antara OPD lainnya, di mana 4 OPD berpartisipasi pada level 80%, 1 OPD sebesar 77%, dan 1 OPD menunjukkan partisipasi terendah sebesar 50%. Secara keseluruhan, persentase total partisipasi responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$233/249 \times 100 = 93.57\%$$

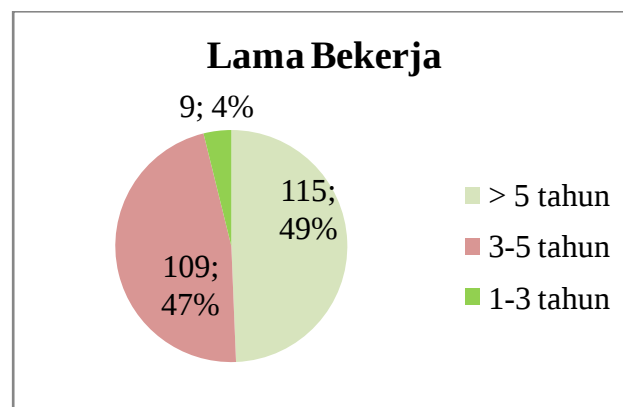
Dengan demikian, tingkat respons penelitian ini sebesar 93,57% yang menunjukkan antusiasme dan partisipasi yang tinggi dari aparatur di OPD Kabupaten Pesawaran terhadap penelitian ini.

Adapun sisa 16 orang (6,43%) dari total sampel yang tidak menjadi responden disebabkan oleh faktor yang wajar dan dapat diterima dalam praktik penelitian lapangan, yaitu sedang menjalankan tugas kedinasan,

sehingga tidak sempat mengisi kuesioner karena sedang menjalankan tugas luar, mengikuti pelatihan, dan tengah sibuk menyelesaikan beban kerja internal kantor.

4.1.2 Deskripsi Responden

Pada penelitian ini, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai latar belakang responden dalam penelitian ini, salah satu aspek yang dianalisis adalah lama bekerja di instansi masing-masing. Informasi mengenai durasi masa kerja dianggap penting karena dapat memengaruhi tingkat pemahaman dan penggunaan sistem atau aplikasi yang sedang dievaluasi. Adapun hasil rekapitulasi data mengenai lama bekerja disajikan dalam diagram berikut:

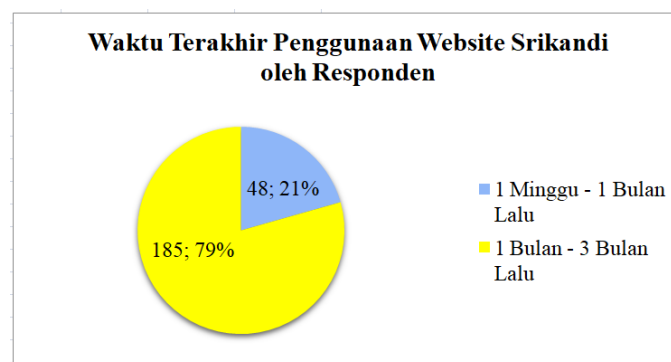


Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden memiliki lama bekerja lebih dari 5 tahun, yaitu sebanyak 115 orang (49%). Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama dalam instansi atau unit kerja mereka. Sementara itu, sebanyak 109 orang (47%) berada pada rentang pengalaman

kerja 3 hingga 5 tahun, yang juga merupakan proporsi yang cukup besar. Hanya sebagian kecil responden, yaitu 9 orang (4%), yang memiliki masa kerja di bawah 3 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi berasal dari kalangan pegawai yang sudah berpengalaman.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui intensitas pemanfaatan aplikasi Srikandi oleh pengguna, peneliti turut menganalisis waktu terakhir responden menggunakan website tersebut. Aspek ini penting untuk mengukur sejauh mana aplikasi digunakan secara aktif dalam kegiatan pengelolaan arsip elektronik.



Gambar 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Website Srikandi

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden, yaitu sebanyak 185 orang (79%), tercatat terakhir menggunakan website Srikandi dalam rentang waktu 1 hingga 3 bulan lalu. Sementara itu, 48 responden (21%) diketahui mengakses website dalam rentang waktu 1 minggu hingga 1 bulan lalu. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi Srikandi dalam jangka waktu yang tidak terlalu dekat dengan waktu pengisian kuesioner. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi ini digunakan, frekuensi penggunaannya belum

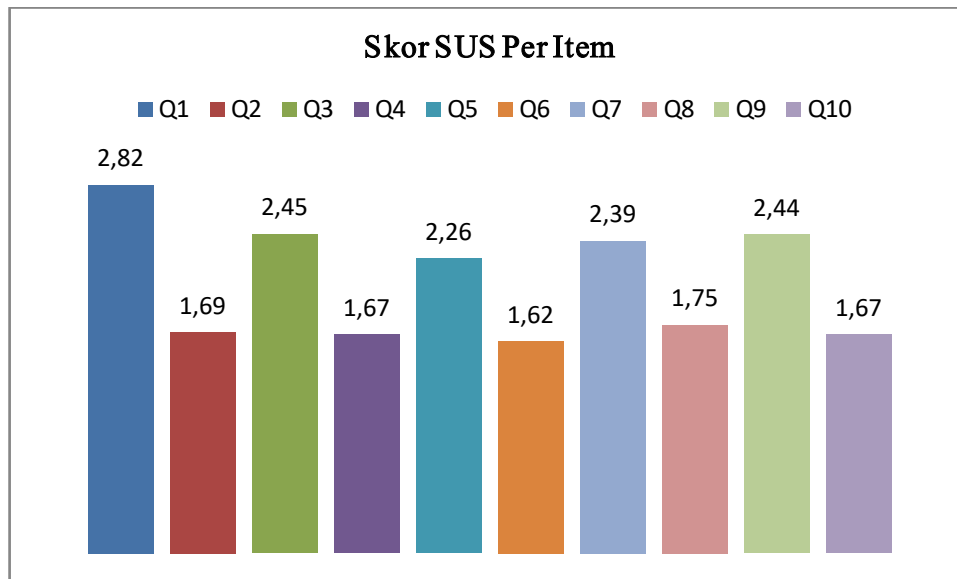
sepenuhnya rutin atau intensif. Rendahnya persentase penggunaan dalam kurun waktu satu bulan terakhir juga dapat menjadi perhatian dalam evaluasi efektivitas dan kemudahan akses aplikasi tersebut.

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Hasil Pengukuran Website Srikandi Menggunakan Pendekatan *System Usability Scale* (SUS)

Pengukuran tingkat *usability* atau kemudahan penggunaan aplikasi Srikandi dilakukan dengan menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS). Instrumen ini merupakan alat ukur standar yang banyak digunakan dalam penelitian *usability* karena sifatnya yang sederhana, cepat, namun tetap memberikan gambaran yang akurat tentang persepsi pengguna terhadap sebuah sistem atau aplikasi. SUS terdiri dari 10 pernyataan yang masing-masing diukur dengan skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Penilaian akhir SUS menghasilkan skor dalam rentang 0 hingga 100, yang kemudian dapat diinterpretasikan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi dapat diterima dan digunakan secara efisien oleh penggunanya.

Dalam penelitian ini, kuesioner SUS diisi oleh 233 pegawai dari 25 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang aktif menggunakan aplikasi Srikandi dalam kegiatan pengelolaan arsip elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Pegawai yang dijadikan responden adalah mereka yang telah terbiasa menggunakan aplikasi tersebut dalam menjalankan tugas kedinasan sehari-hari, sehingga mampu memberikan penilaian berdasarkan pengalaman nyata selama menggunakan sistem.



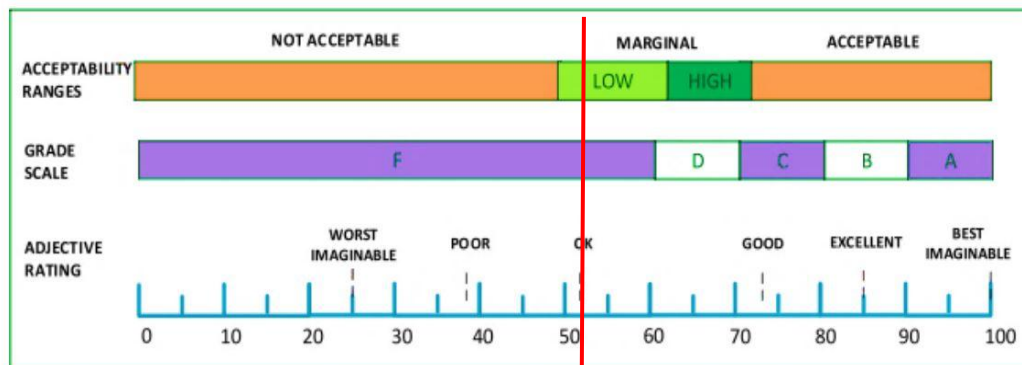
Gambar 4.4 Hasil Pengukuran SUS Per Item

Perhitungan skor total SUS sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Total SUS} &= Q1+Q2+Q3+Q4+Q5+Q6+Q7+Q8+Q9+Q10 \\
 &= 2,82+1,69+2,45+1,67+2,26+1,62+2,39+1,75+2,44+1,67 \\
 &= 20,811 \times 2,5 \\
 &= \mathbf{52,028}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari seluruh responden, diketahui bahwa nilai rata-rata SUS yang didapatkan adalah sebesar 52,028. Nilai ini termasuk dalam kategori "below average" atau di bawah rata-rata, jika merujuk pada interpretasi skala SUS yang dikembangkan oleh Brooke (1996) dan diperkuat oleh penelitian lanjutan dari Bangor, Kortum, dan Miller (2009). Dalam panduan interpretasi tersebut, nilai SUS sebesar 68 dianggap sebagai ambang batas rata-rata (average benchmark). Artinya, nilai SUS yang berada di bawah angka tersebut mengindikasikan bahwa tingkat

kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi belum memenuhi harapan pengguna secara umum.



52,028

Gambar 4.5 Interpretasi Hasil Score SUS

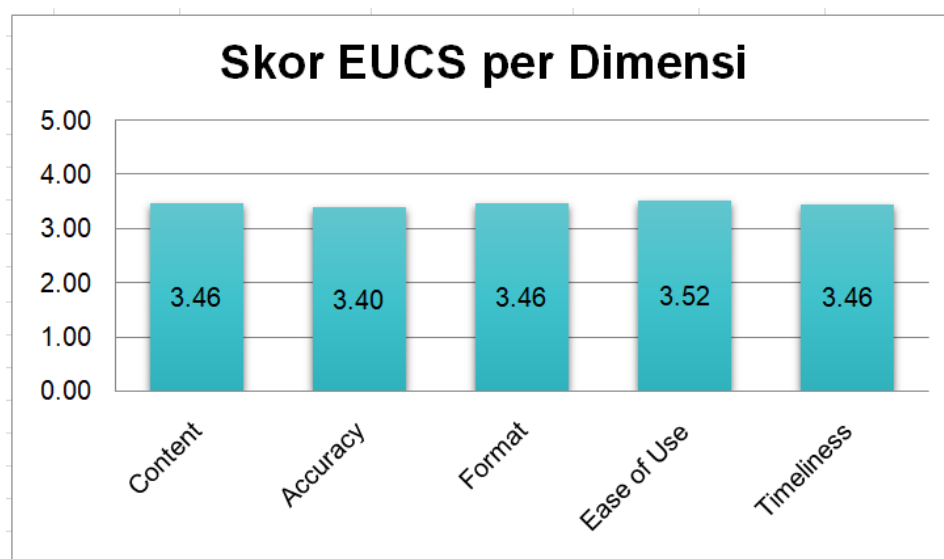
Secara lebih spesifik, nilai 52,028 tergolong dalam kategori *marginal low*, yang berarti pengguna masih mengalami sejumlah hambatan atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi secara optimal. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain: tampilan antarmuka pengguna (user interface) yang belum intuitif, navigasi yang membingungkan, kurangnya panduan penggunaan, atau waktu respon aplikasi yang tidak konsisten. Temuan ini menjadi indikasi bahwa meskipun aplikasi Srikandi telah diterapkan secara luas di lingkungan instansi pemerintahan, namun aspek *usability* masih perlu ditingkatkan agar benar-benar mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi kerja bagi para penggunanya.

Dengan demikian, hasil pengukuran ini dapat dijadikan masukan penting bagi pengelola sistem informasi dan pengembang aplikasi untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap fitur-fitur dan tampilan aplikasi Srikandi. Upaya perbaikan yang berbasis pada umpan balik pengguna

sangat penting untuk memastikan bahwa transformasi digital yang dijalankan oleh pemerintah daerah melalui sistem pengarsipan elektronik ini benar-benar efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna akhir.

4.2.2 Hasil Pengukuran Website Srikandi Menggunakan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan website Srikandi dalam kegiatan pengelolaan arsip elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, peneliti menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem yang mereka gunakan, dengan mengukur lima indikator utama, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Masing-masing indikator mencerminkan aspek penting dalam interaksi pengguna dengan sistem berbasis elektronik yang menjadi bagian dari transformasi digital pemerintahan. Hasil pengukuran website Srikandi Kabupaten Pesawaran disajikan dalam gambar berikut:



Keterangan :

Skor Rata-rata	Kategori Kepuasan
4.01 – 5.00	Sangat Puas
3.01 – 4.00	Cukup Puas
2.01 – 3.00	Kurang Puas
1.00 – 2.00	Tidak Puas

Gambar 4.6 Hasil Skor EUCS per Dimensi

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 233 responden, diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

- 1 *Content* memperoleh skor sebesar 3,46, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa isi dan materi informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Srikandi cukup relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan mereka dalam pengelolaan arsip elektronik.
- 2 *Accuracy* mendapatkan skor rata-rata 3,40, yang mengindikasikan bahwa pengguna menilai data atau informasi yang disajikan dalam aplikasi sudah cukup akurat, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal keakuratan data atau hasil input/output sistem.
- 3 *Format* juga menunjukkan skor 3,46, menandakan bahwa format penyajian data, tampilan antar muka, serta struktur laporan dinilai cukup baik dan memudahkan pengguna dalam membaca dan memahami informasi.
- 4 *Ease of Use* memperoleh nilai 3,52, yang merupakan skor tertinggi dari semua indikator. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna merasa cukup nyaman dan tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam

mengoperasikan aplikasi Srikandi, baik dalam navigasi maupun pemanfaatan fitur-fitur utama.

- 5 *Timeliness* menunjukkan skor 3,46, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu, baik dalam hal penyimpanan, pencarian, maupun pengelolaan arsip secara elektronik.

Secara umum, nilai rata-rata dari seluruh indikator berkisar antara 3,40 hingga 3,52, yang berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori cukup baik atau sedang. Meskipun belum mencapai skor ideal 4 atau lebih, hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi Srikandi telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna dalam mengelola arsip secara elektronik, walaupun masih perlu dilakukan beberapa perbaikan, terutama pada aspek keakuratan dan penyempurnaan konten.

Dengan demikian, hasil pengukuran EUCS ini dapat menjadi landasan bagi pengelola sistem informasi dan pengembang aplikasi untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu layanan, agar aplikasi Srikandi benar-benar dapat mendukung efektivitas kerja pegawai dalam menghadapi tantangan digitalisasi administrasi pemerintahan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengukuran Website Srikandi Menggunakan Pendekatan *System Usability Scale (SUS)*

Pada bagian ini disajikan hasil analisis pengukuran tingkat kepuasan dan kelayakan sistem dengan menggunakan dua instrumen evaluasi, yaitu

End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan *System Usability Scale* (SUS), terhadap Website Srikandi. Analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap berbagai dimensi kualitas sistem, meliputi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, format penyajian, ketepatan waktu, serta akurasi fungsi. Selanjutnya, hasil pengukuran diinterpretasikan dengan merujuk pada standar penilaian yang berlaku, sehingga dapat diidentifikasi komponen-komponen yang telah berfungsi secara optimal serta aspek-aspek yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Tabel 4.2 Hasil Pengukuran Website Srikandi Menggunakan Pendekatan *System Usability Scale* (SUS)

No	Variabel Pengukuran	Pembahasan
1	SUS	Permasalahan Berdasarkan data statistik, terdapat 804 akun pengguna, namun jumlah akun pengguna aktif hanya mencapai 249 atau 30,94% dari total jabatan yang ada.
		Solusi Pengukuran SUS menggunakan 10 Item.
		Hasil Pengukuran Hasil pengukuran nilai rata-rata SUS yang didapatkan adalah sebesar 52,028. Berada dalam kategori “OK”, yang berarti tingkat kegunaan (usability) sistem masih di bawah standar ideal (yang umumnya berada di atas 68).
		Solusi 1. Optimasi Antarmuka Pengguna (UI). 2. Peningkatan Kejelasan Alur Kerja (Workflow). 3. Peningkatan Kecepatan Respons Sistem. 4. Peningkatan Akurasi Informasi dan Fungsi. 5. Uji Kegunaan (Usability Testing) Secara Berkala.

		6. Personalisasi dan Aksesibilitas.
--	--	-------------------------------------

Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan instrumen SUS yang disebarkan kepada 233 responden, diperoleh nilai rata-rata sebesar 52,028. Menurut interpretasi Bangor, Kortum, dan Miller (2009), skor SUS berkisar antara 0 hingga 100 dan memiliki makna yang berbeda tergantung pada rentangnya. Skor SUS sebesar 52,028 berada dalam kategori “Poor” atau rendah, yang berarti tingkat kegunaan (*usability*) sistem masih di bawah standar ideal (yang umumnya berada di atas 68). Dalam pendekatan ini, skor di bawah 60 dapat menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna atau kendala dalam penggunaan sistem, seperti kompleksitas tampilan, kurangnya efisiensi navigasi, atau antarmuka yang tidak ramah pengguna.

Lebih lanjut, Sauro (2011) menyatakan bahwa skor SUS dapat diinterpretasikan secara lebih rinci dalam bentuk grade scale, di mana skor 52,028 termasuk dalam rentang grade D–, yang merepresentasikan sistem dengan kemungkinan besar membutuhkan perbaikan dalam desain maupun pengalaman pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun website Srikandi telah digunakan secara luas oleh pegawai pemerintah, namun masih terdapat tantangan dalam aspek kepraktisan dan kenyamanan penggunaan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut oleh pengelola sistem.

4.3.2 Pengukuran Website Srikandi Menggunakan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Di sisi lain, pengukuran menggunakan EUCS memberikan gambaran mengenai kepuasan pengguna terhadap lima indikator sistem informasi, yaitu: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa:

- 1 Indikator *Ease of Use* memperoleh skor tertinggi sebesar 3,52, menandakan bahwa pengguna relatif merasa mudah menggunakan aplikasi Srikandi.
- 2 Indikator *Accuracy* memperoleh skor terendah yaitu 3,40, mengindikasikan bahwa beberapa pengguna masih merasakan ketidakakuratan informasi atau fungsi sistem yang belum optimal.
- 3 Tiga indikator lainnya (*Content*, *Format*, dan *Timeliness*) mendapatkan skor yang sama, yaitu 3,46, yang mencerminkan persepsi pengguna yang cenderung cukup puas namun belum sepenuhnya optimal.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran EUCS menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sedang, yang berarti pengguna merasa sistem cukup membantu, namun masih terdapat aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada ketepatan informasi dan struktur tampilan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Website Srikandi telah mampu memberikan kepuasan yang cukup baik, namun peningkatan pada aspek akurasi, pembaruan konten, dan penyajian

informasi akan sangat berkontribusi dalam mendorong kepuasan pengguna menuju kategori baik bahkan sangat baik.

Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Website Srikandi Menggunakan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

No	Variabel Pengukuran	Pembahasan
1	EUCS	Permasalahan Berdasarkan data statistik, terdapat 804 akun pengguna, namun jumlah akun pengguna aktif hanya mencapai 249 atau 30,94% dari total jabatan yang ada.
		Solusi Pengukuran SUS menggunakan 5 Dimensi yaitu: <i>Content</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Format</i> , <i>Ease of Use</i> , dan <i>Timeliness</i> .
		Hasil Pengukuran 1. <i>Content</i> : 3,46 2. <i>Accuracy</i> : 3,40 3. <i>Format</i> : 3,46 4. <i>Ease of Use</i> : 3,52 5. <i>Timeliness</i> : 3,48 Berada di range 3,01-4,00 yang berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori cukup baik atau sedang.
		Solusi 1. <i>Content</i> , Dapat dilakukan pembaruan konten secara berkala dan peningkatan kelengkapan informasi. 2. <i>Accuracy</i> Perlu dilakukan verifikasi dan validasi data sebelum dipublikasikan serta pengujian sistem secara berkala guna memastikan keandalan informasi dan fungsi yang tersedia. 3. <i>Format</i> Perlu dilakukan perbaikan konsistensi desain, penggunaan format visual yang lebih menarik, serta optimalisasi tampilan responsif di berbagai perangkat dapat meningkatkan pengalaman pengguna. 4. <i>Ease of Use</i> Perlu dilakukan penyediaan panduan

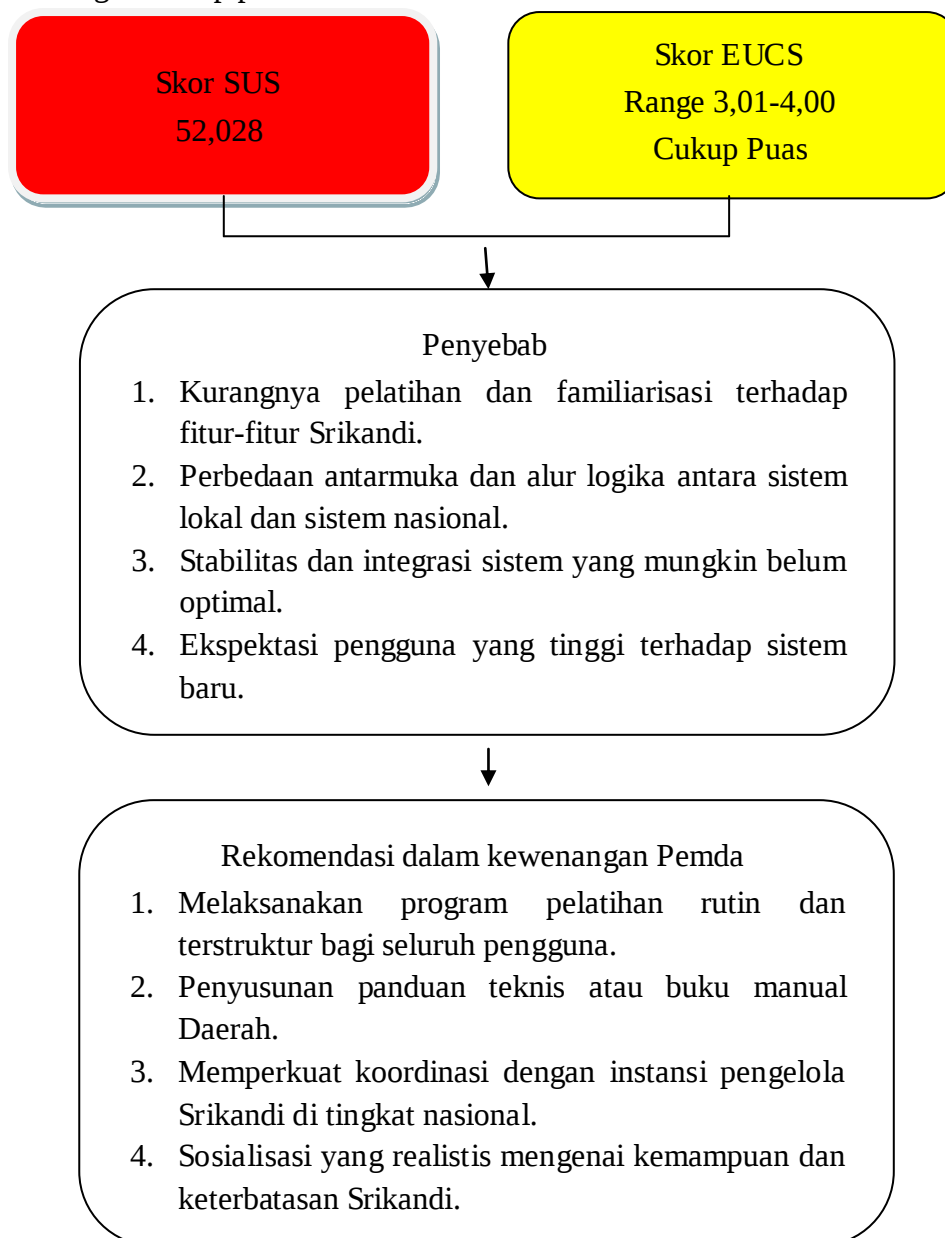
		penggunaan dan penyederhanaan alur navigasi masih dapat dilakukan agar kemudahan penggunaan semakin meningkat. 5. <i>Timeliness</i> Optimalisasi proses pembaruan data dapat dilakukan secara real-time atau sesuai dengan kebutuhan pengguna.
--	--	--

Kombinasi hasil SUS dan EUCS mengindikasikan bahwa meskipun website Srikandi telah berjalan secara fungsional dan mampu digunakan oleh pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, namun dari perspektif *usability* dan kepuasan pengguna, sistem ini masih memerlukan pengembangan antarmuka, penyempurnaan fitur, serta peningkatan kualitas layanan digital agar mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara lebih menyeluruh.

Hasil evaluasi penggunaan website Srikandi dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), menunjukkan adanya hubungan yang saling mendukung antara tingkat kegunaan sistem dan kepuasan pengguna akhir. Melalui pengukuran SUS, diperoleh skor rata-rata sebesar 52,028, yang menurut klasifikasi teori Bangor dan Sauro termasuk dalam kategori marginal low atau berada pada tingkat kegunaan yang masih rendah. Skor ini mengindikasikan bahwa dari sisi kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi, pengguna masih merasakan berbagai kendala saat mengoperasikan website Srikandi.

Sejalan dengan itu, hasil pengukuran menggunakan pendekatan EUCS memperlihatkan nilai rata-rata pada masing-masing indikator berada pada kisaran 3,40 hingga 3,52 dari skala 5. Indikator Ease of Use, yang juga menjadi aspek

penting dalam pengukuran SUS, memperoleh nilai sebesar 3,52, menandakan bahwa kemudahan penggunaan dianggap cukup oleh pengguna, namun belum mencapai tingkat optimal. Indikator lain seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Timeliness* juga menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang masih berada dalam kategori cukup puas.



Gambar 4.7 Hasil Pengukuran SUS dan EUCS Pada Aplikasi Srikandi

Keterkaitan antara kedua instrumen ini menunjukkan bahwa rendahnya nilai usability (SUS) turut memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pengguna (EUCS). Artinya, jika pengguna merasa bahwa sistem sulit digunakan atau tidak efisien, maka kepuasan mereka terhadap berbagai aspek sistem pun akan cenderung menurun. Dengan demikian, temuan ini memperkuat bahwa peningkatan terhadap aspek usability dalam sistem, seperti tampilan antarmuka yang lebih intuitif, navigasi yang lebih mudah, serta kecepatan dan responsivitas sistem, akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil evaluasi penggunaan website Srikandidi lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, diperoleh nilai *System Usability Scale* (SUS) sebesar 52,028, yang menurut klasifikasi Bangor dan Sauro termasuk dalam kategori Marginal Low. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi usability engineering, aplikasi belum sepenuhnya memenuhi standar kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna yang diharapkan dalam sistem informasi publik.

Dukungan hasil evaluasi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menunjukkan nilai rata-rata indikator berada pada kategori cukup puas (antara 3,40–3,52 dari skala 5) mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas konten, keakuratan, tampilan format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan masih bersifat moderat. Dalam pendekatan teknik informatika, hal ini dapat dipahami sebagai indikator ketidakseimbangan antara kebutuhan pengguna dengan perancangan antarmuka serta arsitektur

sistem. Dengan demikian, pendekatan evaluasi ganda (SUS dan EUCS) dalam penelitian ini memberikan gambaran holistik tentang tingkat keterterimaan sistem dan kualitas interaksi pengguna, serta menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem berbasis web di sektor pemerintahan.

Meskipun aplikasi Srikandi telah ditetapkan secara nasional sebagai sistem utama pengelolaan arsip elektronik di instansi pemerintah, tingkat usability-nya di Kabupaten Pesawaran masih menunjukkan nilai marginal rendah (SUS: 52,028). Kondisi ini dapat dijelaskan dari konteks lokal implementasi dan transisi sistem yang terjadi dalam kurun waktu yang relatif singkat.

Secara faktual, sebelum mengadopsi aplikasi Srikandi, instansi di Kabupaten Pesawaran menggunakan sistem lokal bernama SiTampan (Sistem Informasi Tata Naskah dan Arsip Mandiri). Aplikasi ini telah berjalan selama beberapa tahun dan memberikan pengalaman yang sudah terbentuk pada pengguna dalam menjalankan proses pengarsipan digital secara lokal. Perpindahan ke aplikasi Srikandi yang baru diimplementasikan selama setahun terakhir, menyebabkan adanya gap adaptasi, baik dari sisi teknis operasional maupun kenyamanan pengguna dalam antarmuka dan fitur.

Dalam ilmu teknik informatika, terutama di ranah rekayasa perangkat lunak dan *human-computer interaction* (HCI), proses transisi sistem seperti ini memerlukan tahapan migrasi dan pelatihan yang optimal. Jika tidak dikelola dengan pendekatan yang user-centered, maka risiko penolakan atau ketidakpuasan

dari pengguna akan meningkat. Rendahnya skor usability ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh:

1. Kurangnya pelatihan dan familiarisasi terhadap fitur-fitur Srikandi, terutama bagi pengguna yang terbiasa dengan alur kerja sistem sebelumnya (SiTampan).
2. Perbedaan antarmuka dan alur logika antara sistem lokal dan sistem nasional, yang menuntut pengguna melakukan penyesuaian kognitif dan teknis dalam waktu singkat.
3. Stabilitas dan integrasi sistem yang mungkin belum optimal pada tahap awal implementasi di daerah, mengingat aplikasi Srikandi harus menyesuaikan diri dengan infrastruktur jaringan dan server di masing-masing instansi.
4. Ekspektasi pengguna yang tinggi terhadap sistem baru, namun belum sepenuhnya terpenuhi karena keterbatasan panduan teknis atau fitur yang belum dioptimalkan.

Oleh karena itu, hasil pengukuran SUS yang cenderung rendah bukan semata-mata mencerminkan kualitas sistem Srikandi secara nasional, melainkan lebih mencerminkan situasi dan dinamika lokal di Pesawaran yang tengah berada dalam proses adaptasi teknologi. Ini menegaskan pentingnya strategi manajemen perubahan (change management), pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi berulang berbasis masukan pengguna untuk memastikan bahwa implementasi aplikasi nasional seperti Srikandi dapat berfungsi secara efektif, efisien, dan diterima secara luas di seluruh wilayah, termasuk daerah yang baru mengadopsinya.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan terhadap penggunaan aplikasi Srikandi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, dapat disimpulkan bahwa tingkat *usability* berdasarkan pengukuran *System Usability Scale* (SUS) memperoleh nilai rata-rata sebesar 52,028, yang tergolong dalam kategori "*marginal low*" menurut interpretasi Bangor et al. dan tidak masuk dalam tingkat penerimaan (*acceptable range*) menurut skala Saura et al. Hasil ini mengindikasikan bahwa aplikasi Srikandi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan dalam interaksi.

Selanjutnya, pengukuran menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan hasil yang bervariasi pada masing-masing indikator, namun secara umum mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang belum optimal. Hal ini dapat dikaitkan dengan masih terbatasnya pengalaman pengguna dalam menggunakan Srikandi secara aktif, mengingat aplikasi ini baru diterapkan secara penuh di Kabupaten Pesawaran dalam satu tahun terakhir, setelah sebelumnya menggunakan aplikasi pengarsipan lokal *SiTampan*. Transisi dari sistem lokal ke sistem nasional ini turut memengaruhi persepsi, kebiasaan, dan adaptasi pegawai dalam penggunaan sistem baru.

Kondisi ini mencerminkan pentingnya pendekatan *user-centered design*, kesiapan infrastruktur, serta strategi implementasi dan pelatihan yang berkelanjutan dalam penerapan sistem informasi berbasis nasional. Dengan demikian, dibutuhkan perbaikan berkelanjutan baik dari sisi teknis maupun non-teknis, agar aplikasi Srikandi dapat diterima secara menyeluruh, mempermudah

proses pengarsipan, dan meningkatkan efisiensi layanan administrasi pemerintahan di daerah.

Berdasarkan temuan dan analisis hasil pengukuran, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Website Srikandi. **Pertama**, pemerintah daerah perlu melaksanakan program pelatihan rutin dan terstruktur bagi seluruh pengguna. Pelatihan ini dapat dilakukan secara berkala melalui metode tatap muka maupun daring, disertai dengan simulasi penggunaan langsung, sehingga seluruh pegawai mampu memahami dan mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia dengan baik.

Kedua, pemerintah daerah disarankan untuk menyusun panduan teknis atau buku manual yang relevan dengan kebutuhan dan kondisi daerah. Panduan ini memuat penjelasan rinci mengenai langkah-langkah penggunaan, perbedaan antarmuka, serta solusi terhadap kendala umum, sehingga dapat menjadi acuan praktis bagi pengguna dalam menjalankan tugas.

Ketiga, guna memastikan kestabilan dan integrasi sistem, pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi dengan instansi pengelola Srikandi di tingkat nasional. Koordinasi ini meliputi pelaporan kendala secara berkala, diskusi teknis terkait pembaruan sistem, serta penyediaan jalur komunikasi yang efektif untuk penanganan masalah secara cepat.

Keempat, pemerintah daerah perlu melakukan sosialisasi yang realistis mengenai kemampuan dan keterbatasan Srikandi. Langkah ini penting untuk mengelola ekspektasi pengguna, mengingat pemerintah daerah bukan pengembang utama sistem, melainkan fasilitator dalam pemanfaatan dan

optimalisasi penggunaannya. Dengan demikian, seluruh pihak dapat memahami kondisi yang ada dan turut berpartisipasi dalam mendukung kelancaran implementasi sistem.