



Tersedia secara online pada

<https://jurnalpradah.blitarkab.go.id/>


Evaluasi Tingkat *Usability* Aplikasi Kaktus Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*

Raga Saputra Heri Istanto¹, Rachman Setiawan², Shaifany Fatriana Kadir³

Dinas Kesehatan, Kabupaten Blitar, Indonesia^{1,2}

Universitas Widyagama, Malang, Indonesia³

heriistantoo@gmail.com

Abstract

The advancement of digital transformation in the public sector has increased the need to evaluate the quality of information systems, particularly in terms of usability. This study aims to evaluate the usability of the KAKTUS application (Kerangka Acuan Kegiatan Terpadu Urusan Kesehatan; Integrated Health Affairs Activity Reference Framework), which is used by the Blitar Regency Health Office. The study employed the System Usability Scale (SUS) as a quantitative approach to measure users' perceptions of the system's ease of use. Data were collected by administering the SUS questionnaire to 20 respondents. The findings indicate that the application achieved a mean SUS score of 74, with the highest score of 100 and the lowest score of 50. Based on the SUS interpretation, the KAKTUS application falls into the Good category, is considered Acceptable, and ranks above average in the percentile ranking. However, from the perspective of the Net Promoter Score (NPS), users are classified as Passive, indicating that user satisfaction has not yet been fully translated into user loyalty. Overall, the KAKTUS application demonstrates good usability and is suitable for use, although further improvements are needed to enhance the user experience and foster greater user loyalty.

Keywords: usability; system evaluation; digital government; KAKTUS application.

Abstrak

Perkembangan transformasi digital dalam sektor pemerintahan mendorong perlunya evaluasi terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan, khususnya dari aspek kemudahan penggunaan (*usability*). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi KAKTUS (Kerangka Acuan Kegiatan Terpadu Urusan Kesehatan) yang digunakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar. Metode yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)* sebagai pendekatan kuantitatif untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner SUS kepada 20 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata SUS yang diperoleh sebesar 74, dengan skor tertinggi 100 dan terendah 50. Berdasarkan hasil interpretasi, aplikasi KAKTUS berada pada kategori *Good*, termasuk dalam tingkat *Acceptable*, serta berada di atas rata-rata dalam *percentile rank*. Namun, dari perspektif *Net Promoter Score (NPS)*, pengguna berada pada kategori *Passive*, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan belum sepenuhnya diikuti oleh loyalitas pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi KAKTUS telah memiliki tingkat *usability* yang baik

INFORMASI ARTIKEL

Istanto, R. S. H., Setiawan, R., & Kadir, S. F. (2026). Evaluasi Tingkat Usability Aplikasi Kaktus Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Perspektif Pembangunan Daerah*, 03 (01), 46-54. <https://doi.org/10.66151/jurnalpradah.v3i1.40>
© The Author(s)

JURNAL PERSPEKTIF PEMBANGUNAN DAERAH

Dipublikasikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan, Pemerintah Kabupaten Blitar, Indonesia
Alamat: Jalan Semeru No. 40, Kota Blitar – Provinsi Jawa Timur 66117
Telepon: (0342) 808165
E-mail: jurnalpradah@blitarkab.go.id

dan layak digunakan, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong peningkatan loyalitas.

Kata Kunci: kemudahan penggunaan; evaluasi sistem; pemerintahan digital; aplikasi KAKTUS.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mendorong terjadinya transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Transformasi digital, khususnya di sektor kesehatan, terbukti mampu meningkatkan efektivitas layanan, kualitas pengambilan keputusan berbasis data, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan apabila didukung oleh kebijakan, infrastruktur, dan kepemimpinan yang kuat (World Health Organization, 2021). Dalam konteks birokrasi modern, inovasi tidak lagi menjadi pilihan, melainkan kebutuhan strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui penyederhanaan proses administratif, peningkatan transparansi, dan penguatan akuntabilitas. Berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi solusi digital dalam sektor publik mampu mengurangi kompleksitas birokrasi serta meningkatkan responsivitas layanan (Fernandes et al., 2024; Manoharan et al., 2023).

Seiring dengan itu, peran Aparatur Sipil Negara (ASN) juga mengalami pergeseran dari sekadar pelaksana administratif menjadi agen perubahan yang dituntut untuk mampu menghadirkan inovasi yang efisien, efektif, dan akuntabel. Keberhasilan transformasi digital sangat ditentukan oleh kapasitas sumber daya manusia, komitmen kepemimpinan, serta budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan dan pembelajaran berkelanjutan (OECD, 2020). Oleh karena itu, kemampuan ASN dalam mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi digital menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan reformasi birokrasi berbasis teknologi.

Pada tingkat implementasi, Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar masih menghadapi berbagai kendala dalam proses perencanaan dan penganggaran program kesehatan, yang sebagian besar masih dilakukan secara manual atau menggunakan dokumen yang terpisah. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterlambatan, inkonsistensi data, serta rendahnya integrasi antarbidang, yang pada akhirnya berdampak pada kurang optimalnya penyusunan kebijakan berbasis bukti dan pemantauan program secara real-time. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi dapat meningkatkan kualitas perencanaan, efisiensi pengalokasian anggaran, serta efektivitas monitoring dan evaluasi program (OECD, 2022).

Selain aspek efisiensi, perencanaan pembangunan kesehatan juga perlu mempertimbangkan dimensi keadilan gender. Perencanaan dan penganggaran yang tidak responsif gender berpotensi memperkuat kesenjangan akses dan kualitas layanan kesehatan (UNIFEM, 2006). Oleh karena itu, pendekatan Perencanaan dan Penganggaran Responsif Gender (PPRG), melalui instrumen *Gender Analysis Pathway* (GAP) dan *Gender Action Budget* (GAB), menjadi penting untuk memastikan bahwa alokasi sumber daya publik dilakukan secara adil dan inklusif. Integrasi prinsip-prinsip tersebut ke dalam sistem digital diyakini mampu meningkatkan kualitas analisis kebijakan serta menghasilkan perencanaan yang lebih komprehensif.

Sebagai upaya menjawab berbagai tantangan tersebut, Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar mengembangkan inovasi digital KAKTUS (Kerangka Acuan Kegiatan Terpadu Urusan Kesehatan), yaitu sebuah aplikasi terintegrasi yang mengakomodasi proses pengumpulan data, perencanaan, penganggaran, evaluasi, dan pelaporan dalam satu platform daring. Implementasi aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administratif, memperkuat transparansi, serta mendukung penerapan prinsip *paperless administration* yang berkontribusi pada tata kelola pemerintahan yang berkelanjutan. Studi menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi publik tidak hanya mampu mengurangi biaya operasional, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap lingkungan apabila diiringi dengan tata kelola data yang baik dan peningkatan kapasitas pengguna (OECD, 2022).

Meskipun aplikasi KAKTUS telah digunakan dalam mendukung kegiatan operasional di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi secara sistematis terhadap tingkat *usability* aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Padahal, evaluasi *usability* merupakan aspek penting untuk mengetahui sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, mudah dipelajari, mudah dioperasikan, serta mendukung penyelesaian tugas secara efektif dan efisien. Ketidadaan evaluasi tersebut menyebabkan belum tersedianya informasi empiris mengenai tingkat penerimaan pengguna maupun aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam pengembangan aplikasi.

Terlebih lagi, keberhasilan suatu inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaannya oleh pengguna. Sistem yang kompleks dan sulit digunakan berpotensi menghambat adopsi serta menurunkan efektivitas implementasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap aspek *usability* (kemudahan penggunaan) menjadi penting untuk memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan

benar-benar dapat digunakan secara optimal oleh pengguna. Salah satu metode yang banyak dan populer digunakan untuk mengukur *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS), yang mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi KAKTUS menggunakan metode SUS. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaan aplikasi oleh pengguna, serta menjadi dasar dalam penyempurnaan sistem guna mendukung peningkatan kualitas tata kelola perencanaan, penganggaran, evaluasi, dan pelaporan di sektor kesehatan. Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan dan mengevaluasi inovasi digital di lingkungan birokrasi. Kontribusi penelitian ini tidak hanya terletak pada penyediaan hasil evaluasi *usability* terhadap aplikasi KAKTUS, tetapi juga pada analisis karakteristik pengguna berdasarkan lama penggunaan aplikasi dan unit kerja. Analisis tersebut memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi *usability*, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi pengembangan sistem maupun peningkatan kapasitas pengguna pada implementasi sistem informasi di sektor pemerintahan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei pengguna yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat *usability* aplikasi KAKTUS berdasarkan persepsi pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi, kemudian dianalisis menggunakan metode SUS. Metode SUS merupakan salah satu instrumen evaluasi yang populer digunakan dalam menilai *usability* suatu sistem karena kesederhanaan, fleksibilitas, serta kemampuannya dalam menghasilkan pengukuran yang reliabel dan konsisten (Ferreira et al., 2020). Pada penelitian lain juga disebutkan bahwa metode SUS dinilai mampu memberikan gambaran yang sederhana namun tetap valid dalam merepresentasikan persepsi serta tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem (Sauro, 2010). Metode ini pertama kali dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 sebagai alat ukur yang efektif untuk mengevaluasi berbagai jenis produk digital, termasuk perangkat lunak, aplikasi berbasis web, maupun sistem informasi lainnya secara umum.

Tabel 1. Pernyataan pada Kuisiomer SUS

No	Pernyataan
1	Saya ingin menggunakan sistem ini secara rutin
2	Sistem ini terasa rumit digunakan
3	Sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan sistem ini
5	Fitur-fitur dalam sistem ini terintegrasi dengan baik
6	Sistem ini terlalu tidak konsisten
7	Saya merasa orang lain akan cepat memahami cara menggunakan sistem ini
8	Sistem ini terasa membingungkan
9	Saya merasa percaya diri menggunakan sistem ini
10	Saya perlu banyak belajar sebelum bisa menggunakan sistem ini

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar (2026)

Metode SUS dikenal karena kemudahannya dalam penerapan serta fleksibilitasnya yang memungkinkan penggunaan pada berbagai jenis sistem tanpa memerlukan proses yang kompleks maupun sumber daya yang besar. Selain itu, metode ini juga memiliki tingkat keandalan yang baik sehingga mampu menghasilkan evaluasi *usability* yang konsisten dan dapat dibandingkan antar sistem. Dalam penerapannya, SUS menggunakan kuesioner baku yang terdiri dari 10 pernyataan untuk mengumpulkan data dari pengguna. Setiap pernyataan disusun untuk merepresentasikan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem yang diuji. Instrumen ini mencakup berbagai dimensi *usability*, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisiensi sistem, serta kenyamanan pengguna saat mengoperasikan aplikasi. Metode SUS memberikan keseimbangan dalam penyusunan pernyataan sehingga mampu menghasilkan penilaian yang lebih objektif terhadap sistem yang dievaluasi. Tabel 1 menyajikan kuesioner SUS yang telah diadaptasi dari (Triatno et al., 2025).

Penilaian terhadap pernyataan pada Tabel 1 dilakukan menggunakan skala *Likert* dengan rentang nilai 1 hingga 5, dimana nilai 1 menunjukkan “sangat tidak setuju” dan nilai 5 menunjukkan “sangat setuju”. Seluruh jawaban yang diperoleh kemudian diolah melalui proses kalkulasi skor sesuai dengan ketentuan dalam metode SUS untuk selanjutnya dianalisis.

1. Kalkulasi Skor SUS

SUS merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk menilai tingkat *usability* suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna. Pengukuran ini dilakukan melalui kuesioner standar yang terdiri dari 10 pernyataan, dimana setiap pernyataan dinilai menggunakan skala *Likert* dengan lima tingkat penilaian. Setelah didapatkan skor penilaian pernyataan dari responden, maka dilakukan kalkulasi menggunakan serangkaian prosedur berikut:

a. Konversi Skor

Kuesioner SUS terdiri dari dua jenis pernyataan, yaitu pernyataan positif pada nomor ganjil dan pernyataan negatif pada nomor genap. Sebelum dilakukan perhitungan skor, setiap jawaban dari responden perlu dikonversi terlebih dahulu sesuai dengan aturan penilaian dalam metode SUS dengan rincian:

- Untuk pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9), skor yang diberikan oleh responden dikurangi sebesar 1 dari nilai jawaban yang dipilih.
- Untuk pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10), nilai skor diperoleh dari 5 dikurangi nilai jawaban responden.
- Proses konversi ini dilakukan agar nilai skor yang lebih tinggi secara konsisten menunjukkan pengalaman pengguna yang lebih positif terhadap sistem.

b. Penjumlahan Skor

Setelah seluruh skor pada setiap pernyataan dikonversi, nilai-nilai tersebut kemudian dijumlahkan untuk memperoleh total skor awal bagi masing-masing responden.

c. Kalkulasi Skor Akhir

Total skor awal tersebut selanjutnya dikalikan dengan 2,5 untuk menghasilkan nilai akhir SUS dalam rentang 0 hingga 100. Nilai ini mencerminkan persepsi keseluruhan pengguna terhadap tingkat *usability* sistem. Selanjutnya, rata-rata skor SUS dari seluruh responden digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat *usability* aplikasi yang dievaluasi.

2. Analisis Skor SUS

Tabel 2. Acuan Pemeringkatan dan Interpretasi Skor SUS

<i>SUS Score</i>	<i>Adjective Rating</i>	<i>Percentile Rank</i>	<i>Acceptability</i>	<i>NPS</i>
84.1 - 100	<i>Best Imaginable</i>	96 - 100	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
80.8 - 84.0	<i>Excellent</i>	90 - 95	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
78.9 - 80.7	<i>Good</i>	85 - 89	<i>Acceptable</i>	<i>Promoter</i>
77.2 - 78.8	<i>Good</i>	80 - 84	<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
74.1 - 77.1	<i>Good</i>	70 - 79	<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
72.6 - 74.0	<i>Good</i>	65 - 69	<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
71.6 - 72.5	<i>Good</i>	60 - 64	<i>Acceptable</i>	<i>Passive</i>
65.0 - 71.5	<i>OK</i>	41 - 59	<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
62.7 - 64.9	<i>OK</i>	35 - 40	<i>Marginal</i>	<i>Passive</i>
51.7 - 62.6	<i>OK</i>	15 - 34	<i>Marginal</i>	<i>Detractor</i>
0 - 51.6	<i>Worst Imaginable</i>	0 - 14	<i>Not Acceptable</i>	<i>Detractor</i>

Sumber: Triatno et al. (2025)

Setelah skor akhir SUS diperoleh melalui prosedur perhitungan yang dijelaskan sebelumnya, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis interpretatif guna memberikan pemaknaan terhadap tingkat *usability* aplikasi yang dievaluasi. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan beberapa pendekatan agar dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap pengalaman pengguna dari berbagai sudut pandang. Untuk memperkuat proses interpretasi, digunakan interpretasi SUS menggunakan Tabel 2 yang mencakup *Adjective Rating*, *Percentile Rank*, *Acceptability*, serta *Net Promoter Score (NPS)*. Tabel tersebut umum digunakan sebagai tolok ukur dalam membandingkan tingkat *usability* antar sistem (Bangor et al., 2009).

Berikut adalah penjelasan dari tiap pendekatan interpretasi yang digunakan dalam analisis Skor SUS:

a. *Adjective Rating*

Pendekatan ini memberikan interpretasi dalam bentuk deskripsi kualitatif, seperti *Best Imaginable*, *Excellent*, *Good*, *OK*, hingga *Worst Imaginable*. Kategori ini membantu menggambarkan persepsi pengguna secara lebih intuitif terhadap tingkat *usability* sistem.

b. *Percentile Rank*

Menunjukkan posisi skor SUS aplikasi dibandingkan dengan distribusi skor *usability* secara global dari berbagai sistem. Sebagai contoh, apabila suatu aplikasi berada pada persentil ke-90, maka dapat diartikan bahwa tingkat *usability*-nya lebih baik dibandingkan sekitar 90% sistem lainnya.

c. *Acceptability*

Pendekatan ini mengelompokkan skor SUS berdasarkan tingkat penerimaan sistem menurut standar *usability*, yaitu:

- *Acceptable*, menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan baik.
- *Marginal*, menunjukkan bahwa sistem masih dapat diterima, namun memerlukan beberapa perbaikan.
- *Not Acceptable*, menunjukkan bahwa sistem masih belum memenuhi standar *usability* dan membutuhkan perbaikan yang signifikan.

d. NPS

Pendekatan ini digunakan untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna serta kemungkinan mereka merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. Pengguna diklasifikasikan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- *Promoter*, yaitu pengguna yang sangat puas dan berpotensi merekomendasikan aplikasi.
- *Passive*, yaitu pengguna yang cukup puas namun tidak memiliki antusiasme tinggi.
- *Detractor*, yaitu pengguna yang kurang puas dan cenderung memberikan penilaian negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan sebanyak 20 responden yang terdiri atas 18 penanggung jawab utama (PJ) aplikasi KAKTUS pada lima bidang dan tiga Unit Pelaksana Teknis (UPT), serta dua pengguna aktif yang secara rutin memanfaatkan aplikasi dalam kegiatan operasional. Seluruh PJ utama dijadikan responden menggunakan teknik total sampling, sedangkan dua pengguna aktif tambahan dilibatkan untuk memperkaya perspektif evaluasi *usability* berdasarkan pengalaman penggunaan secara langsung. Berdasarkan tabel (Krejcie & Morgan, 1970), populasi yang mendekati 20 orang memerlukan sedikitnya 19 responden. Oleh karena itu, jumlah responden dalam penelitian ini telah memenuhi bahkan melebihi jumlah minimum yang direkomendasikan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 20 responden yang telah mengisi kuesioner SUS, dilakukan konversi skor pada masing-masing pernyataan kuesioner (P1–P10), kemudian dihitung jumlah skor hasil konversi (Σ) dan skor akhir SUS untuk setiap responden sebagaimana disajikan pada Tabel 3. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor SUS tertinggi yang diperoleh sebesar 100, sedangkan skor terendah sebesar 50. Nilai yang paling sering muncul (modus) adalah 65 dan 55, yang masing-masing diperoleh oleh tiga responden. Temuan ini menunjukkan adanya variasi persepsi pengguna, di mana sebagian responden menilai aplikasi memiliki tingkat *usability* yang baik, sementara sebagian lainnya masih memberikan penilaian yang relatif lebih rendah. Meskipun demikian, rata-rata skor SUS yang diperoleh sebesar 74, yang mengindikasikan bahwa secara umum pengguna memberikan penilaian positif terhadap tingkat kemudahan penggunaan aplikasi KAKTUS. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi telah memiliki tingkat *usability* yang baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar pengalaman penggunaan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna.

Tabel 3. Hasil Konversi Skor Kuisiomer SUS pada Setiap Responden

Responden	Konversi Skor Pernyataan (P)										Σ	SUS
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	35	87,5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	85
4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	26	65
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	97,5
6	3	1	3	1	3	4	3	4	3	1	26	65
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	97,5
8	4	0	4	4	1	3	4	4	4	1	29	72,5
9	2	1	3	1	2	3	3	2	3	2	22	55
10	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	22	55
11	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	22	55

Responden	Konversi Skor Pernyataan (P)										Σ	SUS
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
12	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	26	65
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	95
14	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	23	57,5
15	3	3	2	4	3	4	3	2	2	1	27	67,5
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	27	67,5
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	70
19	4	4	4	0	4	4	4	4	4	2	34	85
20	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	35	87,5
Rata-Rata Skor SUS												74

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar (2026)

Guna memberikan interpretasi yang lebih komprehensif terhadap hasil skor SUS yang diperoleh, digunakan beberapa pendekatan analisis, yaitu *Adjective Rating*, *Percentile Rank*, *Acceptability*, serta *NPS*. Pendekatan-pendekatan tersebut digunakan untuk menginterpretasikan tingkat *usability* aplikasi KAKTUS secara lebih mendalam dari berbagai perspektif.

1. *Adjective Rating*

Pendekatan *adjective rating* digunakan untuk mengonversi skor SUS ke dalam bentuk deskripsi kualitatif guna memberikan pemahaman yang lebih intuitif terhadap persepsi pengguna. Kategori ini mencakup rentang penilaian mulai dari *Worst Imaginable* hingga *Best Imaginable*, sehingga memudahkan interpretasi skor numerik ke dalam bahasa yang lebih mudah dipahami.

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor SUS aplikasi KAKTUS sebesar 74 menempatkan aplikasi ini dalam kategori *Good*. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa cukup puas, nyaman, dan tidak mengalami kesulitan berarti dalam menggunakan sistem. Kategori *Good* mengindikasikan bahwa aplikasi telah mampu mendukung kebutuhan pengguna dengan baik, baik dari sisi kemudahan penggunaan, efisiensi, maupun konsistensi sistem. Meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas *usability* agar dapat mencapai kategori yang lebih tinggi, seperti *Excellent*, melalui penyempurnaan fitur, peningkatan antarmuka, maupun optimalisasi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

2. *Percentile Rank*

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi KAKTUS memperoleh rata-rata skor SUS sebesar 74, yang menempatkannya pada kisaran persentil sekitar 65 - 69. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi KAKTUS lebih baik dibandingkan dengan sekitar 65% hingga 69% sistem lain yang telah dievaluasi menggunakan metode SUS. Posisi ini mengindikasikan bahwa aplikasi telah memberikan pengalaman pengguna yang cukup baik dan berada pada kategori di atas rata-rata global dengan skor SUS 68. Dengan kata lain, aplikasi telah memenuhi kriteria *usability* yang baik dan layak untuk digunakan dalam operasional sehari-hari, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan lebih lanjut.

3. *Acceptability*

Berdasarkan hasil perhitungan, aplikasi KAKTUS memperoleh skor SUS rata-rata sebesar 74, yang menempatkannya dalam kategori *Acceptable*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem dinilai layak dan dapat digunakan oleh pengguna dalam kegiatan operasional sehari-hari. Posisi pada kategori ini mengindikasikan bahwa aplikasi telah memenuhi ambang batas *minimum usability*, sehingga mampu mendukung aktivitas pengguna tanpa menimbulkan kesulitan yang signifikan. Dengan demikian, dari perspektif *usability*, aplikasi KAKTUS dapat dikatakan telah berfungsi dengan baik dan cukup berhasil dalam memenuhi kebutuhan pengguna, meskipun masih terdapat peluang untuk peningkatan kualitas sistem di masa mendatang.

4. *NPS*

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata skor SUS aplikasi KAKTUS sebesar 74 menempatkan pengguna dalam kategori *Passive*. Klasifikasi ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna secara umum merasa cukup puas terhadap aplikasi, tingkat antusiasme mereka masih belum cukup tinggi untuk secara aktif merekomendasikan sistem kepada orang lain. Dengan hasil ini pengguna berada pada posisi netral, yaitu tidak memiliki pengalaman negatif yang signifikan, namun juga belum memiliki keterikatan yang kuat terhadap sistem.

Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi KAKTUS telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Upaya peningkatan dapat difokuskan pada aspek-aspek yang dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna, seperti penyempurnaan tampilan antarmuka, peningkatan kecepatan respons sistem, serta pengembangan fitur yang lebih intuitif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna dapat meningkat sehingga berpotensi mengubah pengguna dari kategori *passive* menjadi *promoter* di masa mendatang.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa aplikasi KAKTUS memiliki tingkat *usability* yang tergolong baik dan dapat diterima oleh pengguna. Aplikasi telah mampu mendukung aktivitas perencanaan, penganggaran, evaluasi dan pelaporan secara efektif, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek pengalaman pengguna, performa sistem, serta penyempurnaan fitur. Upaya pengembangan yang berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong perubahan dari kategori *passive* menjadi *promoter*, sehingga aplikasi tidak hanya digunakan, tetapi juga direkomendasikan oleh penggunanya.

Analisis Berdasarkan Karakteristik Responden

Untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi KAKTUS, dilakukan analisis deskriptif berdasarkan karakteristik responden, yaitu lama penggunaan aplikasi dan unit kerja. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola penggunaan yang dapat berkontribusi terhadap perbedaan tingkat *usability* yang dirasakan oleh pengguna.

Tabel 4. Rata-Rata SUS Berdasarkan Lama Penggunaan

Lama Penggunaan	Jumlah Responden	Rata-rata SUS
< 6 Bulan	1	57,5
6-12 Bulan	3	70,8
> 1 Tahun	16	75,6

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar (2026)

Tabel 5. Rata-Rata SUS Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah Responden	Rata-rata SUS
Bidang Pelayanan Kesehatan	3	90,0
Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	3	83,3
Bidang Kesehatan Masyarakat	2	80,0
Sekretariat	5	65,0
Bidang Sumber Daya Kesehatan	4	70,6
UPT Instalasi Farmasi Kabupaten	1	67,5
UPT Laboratorium Kesehatan Daerah	1	67,5
UPT Griya Sehat	1	57,5

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar (2026)

Berdasarkan lama penggunaan aplikasi pada Tabel 4, terlihat adanya kecenderungan peningkatan skor SUS seiring dengan bertambahnya pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi KAKTUS. Responden yang telah menggunakan aplikasi selama lebih dari satu tahun memperoleh rata-rata skor SUS sebesar 75,6, lebih tinggi dibandingkan kelompok pengguna dengan lama penggunaan 6 - 12 bulan yang memperoleh rata-rata skor 70,8. Sementara itu, responden dengan pengalaman penggunaan kurang dari enam bulan memperoleh skor SUS sebesar 57,5. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat familiaritas terhadap sistem berperan penting dalam membentuk persepsi *usability*. Pengguna yang telah menggunakan aplikasi dalam jangka waktu lebih lama cenderung lebih memahami alur kerja, navigasi, dan fungsi-fungsi yang tersedia sehingga dapat memanfaatkan sistem secara lebih efektif dan efisien. Sebaliknya, pengguna yang relatif baru masih memerlukan proses adaptasi sehingga tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan belum optimal. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya dari (Karapanos et al., 2009) yang menjelaskan bahwa pengalaman pengguna terhadap suatu sistem berkembang seiring waktu dan meningkatnya tingkat familiaritas pengguna terhadap sistem yang digunakan. Pengguna yang lebih sering berinteraksi dengan sistem cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap alur kerja, navigasi, dan fungsi-fungsi yang tersedia sehingga memberikan penilaian *usability* yang lebih tinggi dibandingkan pengguna baru.

Jika ditinjau berdasarkan unit kerja, terdapat variasi tingkat *usability* yang cukup signifikan antar kelompok pengguna. Bidang Pelayanan Kesehatan memperoleh rata-rata skor SUS tertinggi sebesar 90 yang termasuk dalam kategori *Excellent*, diikuti oleh Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit sebesar 83,3 serta Bidang Kesehatan Masyarakat sebesar 80. Hasil ini mengindikasikan bahwa aplikasi KAKTUS telah mampu mendukung

kebutuhan operasional pada unit-unit tersebut dengan sangat baik. Tingginya skor yang diperoleh kemungkinan dipengaruhi oleh kesesuaian fitur aplikasi dengan proses bisnis yang dijalankan, sehingga pengguna dapat merasakan manfaat sistem secara langsung dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Di sisi lain, beberapa unit kerja menunjukkan rata-rata skor yang relatif lebih rendah. Sekretariat memperoleh rata-rata skor SUS sebesar 65, sedangkan Bidang Sumber Daya Kesehatan memperoleh skor 70,6. Meskipun masih berada pada tingkat yang dapat diterima, hasil ini mengindikasikan adanya peluang perbaikan pada aspek tertentu, seperti kemudahan navigasi, penyederhanaan alur kerja, atau peningkatan dukungan pengguna. Sementara itu, UPT Griya Sehat memperoleh skor terendah sebesar 57,5 yang berada pada kategori *Marginal*. Namun demikian, hasil ini perlu diinterpretasikan secara hati-hati karena hanya berasal dari satu responden sehingga belum dapat merepresentasikan persepsi seluruh pengguna pada unit tersebut.

Secara keseluruhan, hasil analisis berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa persepsi *usability* aplikasi KAKTUS tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem itu sendiri, tetapi juga oleh karakteristik pengguna dan konteks penggunaan pada masing-masing unit kerja. Lama penggunaan yang lebih tinggi cenderung berkorelasi dengan persepsi *usability* yang lebih baik, sementara perbedaan kebutuhan dan intensitas penggunaan antar unit kerja dapat menghasilkan pengalaman pengguna yang beragam. Temuan ini menunjukkan pentingnya strategi pengembangan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada peningkatan kapasitas pengguna melalui pelatihan, pendampingan, dan optimalisasi fitur yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit kerja. Dengan pendekatan tersebut, tingkat *usability* aplikasi KAKTUS dapat ditingkatkan secara lebih merata di seluruh lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi KAKTUS menggunakan metode SUS, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat *usability* yang tergolong baik dan dapat diterima oleh pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata SUS sebesar 74 yang berada pada kategori *Adjective Rating "Good"*, termasuk dalam kategori *Acceptable*, serta berada pada kisaran *percentile* rank di atas rata-rata. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi KAKTUS telah mampu memberikan kemudahan penggunaan, efisiensi, serta kenyamanan bagi pengguna dalam mendukung proses perencanaan, penganggaran, evaluasi, dan pelaporan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar.

Selain memberikan gambaran umum mengenai tingkat *usability* aplikasi, penelitian ini juga menunjukkan bahwa karakteristik pengguna turut memengaruhi persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem. Hasil analisis berdasarkan lama penggunaan menunjukkan bahwa pengguna yang telah menggunakan aplikasi selama lebih dari satu tahun cenderung memberikan penilaian *usability* yang lebih tinggi dibandingkan pengguna yang baru menggunakan aplikasi. Sementara itu, analisis berdasarkan unit kerja menunjukkan adanya variasi tingkat *usability* antar unit, yang mengindikasikan bahwa kesesuaian fitur dengan kebutuhan pekerjaan serta intensitas penggunaan sistem dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh tingkat familiaritas pengguna dan konteks penggunaannya dalam lingkungan kerja.

Kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris mengenai implementasi dan evaluasi *usability* sistem informasi pemerintahan berbasis inovasi digital di tingkat daerah, khususnya pada sektor kesehatan. Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa penerapan sistem digital yang terintegrasi dapat meningkatkan efektivitas kerja organisasi, namun tetap memerlukan evaluasi berkelanjutan dari sisi pengalaman pengguna. Meskipun aplikasi KAKTUS telah memenuhi standar *usability* secara umum, hasil analisis NPS menunjukkan bahwa pengguna masih berada pada kategori *Passive*, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan belum sepenuhnya diikuti oleh loyalitas atau keinginan untuk merekomendasikan sistem kepada pengguna lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pengalaman pengguna masih perlu ditingkatkan agar mampu membangun keterikatan dan kepercayaan yang lebih kuat terhadap sistem.

Disisi lain penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Evaluasi *usability* dilakukan pada pengguna aplikasi KAKTUS di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar dengan jumlah responden yang relatif terbatas, sehingga hasil penelitian lebih merepresentasikan kondisi pada konteks organisasi tersebut. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan metode SUS sehingga penilaian difokuskan pada aspek *usability* berdasarkan persepsi pengguna dan belum mengkaji faktor lain, seperti pengalaman pengguna (*user experience*), penerimaan teknologi, maupun kepuasan pengguna secara lebih mendalam.

Dengan demikian, pengembangan aplikasi KAKTUS ke depan perlu difokuskan tidak hanya pada penyempurnaan aspek teknis, seperti peningkatan antarmuka, responsivitas sistem, dan pengembangan fitur yang lebih adaptif, tetapi juga pada peningkatan kapasitas pengguna melalui pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan metode SUS dengan metode evaluasi lain seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Technology Acceptance Model* (TAM), atau pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *usability*, kepuasan, dan penerimaan pengguna.

REFERENSI

1. Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). *Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale*. In *Journal of Usability Studies* (Vol. 4).
2. Fernandes, F. A., Chaltikyan, G., Adib, K., Caton-Peters, H., & Novillo-Ortiz, D. (2024). *The role of governance in the digital transformation of healthcare: Results of a survey in the WHO Europe Region*. *International Journal of Medical Informatics*, 189, 105510. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2024.105510>
3. Ferreira, J. M., Rodríguez, F., Santos, A., Acuña, S. T., & Juristo, N. (2020). *Impact of Usability Mechanisms: A Family of Experiments on Efficiency, Effectiveness and User Satisfaction*. In *IEEE TRANSACTIONS ON JOURNAL NAME, MANUSCRIPT ID* (Vol. 1).
4. Karapanos, Evangelos., Zimmerman, John., Forlizzi, Jodi., & Martens, J.-Bernard. (2009). *User Experience Over Time: An Initial Framework*. ACM.
5. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size For Research Activities*. In *Educational And Psychological Measurement* (Vol. 30).
6. Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2023). *Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices*. *Public Organization Review*, 23(1), 265–283. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
7. OECD. (2020). *The public sector innovation lifecycle (OECD Working Papers on Public Governance, Vol. 37)*. <https://doi.org/10.1787/0d1bf7e7-en>
8. OECD. (2022). *Health Data Governance for the Digital Age*.
9. Sauro, Jeff. (2010). *A practical guide to measuring usability*. Measuring Usability LLC.
10. Triatno, Y., Barut, B., & Manaf, K. (2025). *Analysis Of The Edlink Application Using The System Usability Scale (Sus) In Relation To User Satisfaction*. In *Media Digital* (Vol. 01). <https://jurnal.universitaslia.ac.id/index.php/jmd>
11. UNIFEM. (2006). *Gender Responsive Budgeting and Women's Reproductive Rights: A Resource Pack*. www.unfpa.org
12. World Health Organization. (2021). *Global Strategy on Digital Health 2020-2025*. World Health Organization.