



## PENERAPAN METODE SUS DALAM MENGUKUR USABILITY APLIKASI SRIKANDI PADA OPD PEMERINTAH KOTA MAGELANG

<sup>1</sup>Fani Damayanti, <sup>2</sup>Joko Tri Nugraha <sup>3</sup>Ari Mukti

<sup>123</sup>Universitas Tidar

[fani.damayanti@students.untidar.ac.id](mailto:fani.damayanti@students.untidar.ac.id) , [jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id) ,  
[arimukti@untidar.ac.id](mailto:arimukti@untidar.ac.id)

### Riwayat Artikel

Dikirim: 13-11-2024

Direvisi: 29-12-2024

Diterima: 30-12-2024

### Abstract

*The System Usability Scale (SUS) as a tool for measuring the level of usability of a system or application is an appropriate method for measuring the SRIKANDI application. As an application that must be used based on Magelang Mayor Regulation Number 74 of 2022, all Magelang City Government OPDs are required to use the SRIKANDI application starting in 2024. High and low levels of usability in the SRIKANDI application can be influenced by five important aspects of usability which include ease (learnability), efficiency (efficiency), easy to remember (memorability), errors and security (errors), and satisfaction (satisfaction). Using quantitative research methods and the SUS method as a measurement tool, the SUS calculation results for the SRIKANDI application obtained 58,00 in the Magelang City Government OPD. Based on the measurement results, SRIKANDI obtained a D value, or was categorized as "OK", and showed that it was Marginally acceptable, even though it was classified as low. Then, if you look at it using the Net Promoter Score (NPS), the score results show a tendency to be a detractor. Users of the SRIKANDI application have the potential to give a negative response so that the result becomes a detractor. The aspect that has not been fulfilled in this research is satisfaction. Many respondents complained about this aspect which was an obstacle for users of the SRIKANDI website in the Magelang City Government OPD.*

**Keywords:** Usability, System Usability Scale, SRIKANDI, e-government

### Abstrak

System Usability Scale (SUS) sebagai alat pengukuran tingkat kebergunaan terhadap suatu sistem atau aplikasi menjadi metode yang sesuai dalam melakukan pengukuran terhadap aplikasi SRIKANDI. Sebagai aplikasi yang wajib digunakan berdasar pada Peraturan Walikota Magelang Nomor 74 tahun 2022 bahwa seluruh OPD Pemerintah Kota Magelang diwajibkan menggunakan aplikasi SRIKANDI mulai tahun 2024. Tinggi dan rendahnya tingkat *usability* dalam aplikasi SRIKANDI dapat dipengaruhi oleh lima aspek penting dalam *usability* yang meliputi kemudahan (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), mudah diingat (*memorability*), kesalahan dan keamanan (*errors*), serta kepuasan (*satisfaction*). Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan metode SUS sebagai alat pengukurannya, hasil perhitungan SUS aplikasi SRIKANDI memperoleh 58,00 di OPD Pemerintah Kota Magelang. Berdasarkan hasil pengukuran SRIKANDI memperoleh nilai D, atau dikategorikan sebagai "OK", dan menunjukkan dapat diterima secara Marginal, meskipun tergolong rendah. Kemudian jika dilihat menggunakan *Net Promoter Score* (NPS) hasil skor menunjukkan kecenderungan menjadi detractor. Pengguna pada aplikasi SRIKANDI ini berpotensi memberikan respon negatif sehingga hasilnya menjadi detractor. Aspek yang belum terpenuhi dalam penelitian ini yaitu Kepuasan (*satisfaction*). Banyak dari responden yang mengeluhkan pada aspek tersebut yang menjadi kendala bagi pengguna website SRIKANDI di OPD Pemerintah Kota Magelang.

**Kata kunci:** Kebergunaan; Skala Kebergunaan Sistem; SRIKANDI; e-government

## 1. PENDAHULUAN

Sistem yang dijalankan pemerintah dalam bidang pengarsipan harus memiliki nilai kebergunaan atau *usability*. Menurut Nielsen dalam Hartati (2021) *usability* adalah ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem, apakah situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna. Terdapat aspek penting dalam *usability* yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu produk atau sistem dapat digunakan oleh pengguna. Lima aspek *usability* dikemukakan oleh Nielsen (1994) dalam bukunya yang berjudul “Usability Engineering” yaitu: Kemudahan (*learnability*), Efisiensi (*efficiency*), Mudah diingat (*memorability*), Kesalahan dan keamanan (*errors*), serta Kepuasan (*satisfaction*). *Usability* atau kebergunaan dalam konteks pengarsipan dinamis mengacu pada seberapa mudah dan efektif seseorang dapat menggunakan sistem atau perangkat lunak pengarsipan untuk mengelola, mencari, dan mengakses dokumen-dokumen digital. Arsip dalam pemerintah memiliki peranan yang penting sebagai tulang punggung manajemen dan bukti autentik.

SRIKANDI menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang aman, cepat, tepat, lengkap, dan mudah, sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses pengarsipan. Hal tersebut sependapat dengan pendapat Wicaksono (2023) yang menyatakan *e-government* pada sudut pandang tata kelola pemerintahan didefinisikan sebagai transformasi proses dan struktur pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan tata kelola yang lebih baik, yang mencakup perbaikan dalam kualitas layanan publik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas pemerintah. Dalam hal ini menekankan pada perubahan paradigma dalam cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat serta peranan *e-government* dalam menciptakan tata kelola yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada hasil. Aplikasi ini juga memiliki fitur klasifikasi arsip sesuai dengan ketentuan berlaku, proses pemusnahan arsip yang sudah tidak digunakan kembali, dan memungkinkan pencarian dan akses informasi arsip dengan mudah. Selain itu, pemanfaatan SRIKANDI dapat mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan arsip, menghemat biaya, waktu, dan ruang dalam pengarsipan, serta mempercepat proses pengiriman naskah dinas. Aplikasi SRIKANDI bersifat *Government to Government* (G2G) dan membantu dalam memberikan layanan informasi yang lebih dinamis dan cepat. Pengarsipan dalam konteks *Government-to-Government* (G2G) berfokus pada pengelolaan dan arsip data elektronik yang terkait dengan interaksi antara lembaga pemerintah.

Kota Magelang menjadi salah satu kota yang menerapkan SRIKANDI untuk mendukung tata kelola kearsipan dalam lingkungan Pemerintah Kota Magelang melalui

Peraturan Walikota Magelang Nomor 74 tahun 2022 tentang petunjuk teknis operasional sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi. Penerapan SRIKANDI sebagai aplikasi dalam pengelolaan arsip dan tata kelola pemerintahan terutama Kota Magelang melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Sehingga berlaku bagi seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Magelang harus menggunakan aplikasi SRIKANDI mulai tahun 2024. Fungsi utama dari aplikasi SRIKANDI yaitu terdapat registrasi naskah keluar, registrasi naskah masuk, verifikasi naskah, dan penandatanganan. aplikasi SRIKANDI merupakan hasil kolaborasi antara beberapa instansi dan lembaga terkait, termasuk Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), dan lembaga lainnya. Adapun OPD Pemerintah Kota Magelang yang melakukan dan mengelola arsip dokumennya dalam penerapan aplikasi SRIKANDI pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 Daftar OPD yang berada Di Pemerintah Kota Magelang**

No.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
1.	Sekretariat Daerah Kota Magelang
2.	Sekretariat DPRD Kota Magelang
3.	Inspektorat Kota Magelang
4.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang
5.	Dinas Kesehatan Kota Magelang
6.	Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kota Magelang
7.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Magelang
8.	Dinas Sosial Kota Magelang
9.	Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang
10.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Magelang
11.	Dinas Perhubungan Kota Magelang
12.	Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang
13.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang
14.	Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kota Magelang
15.	Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Magelang
16.	Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang
17.	Dinas Perdagangan Perindustrian Koperasi dan Usaha Mikro Kota Magelang
18.	Satpol PP Kota Magelang
19.	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Magelang
20.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Magelang
21.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang
22.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Magelang
23.	Kecamatan Magelang Utara
24.	Kecamatan Magelang Tengah
25.	Kecamatan Magelang Selatan
26.	Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang
27.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Magelang
28.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Magelang

Peneliti memilih Kota Magelang dalam melakukan penelitian dalam mengukur tingkat *usability* pada SRIKANDI, karena sejak ditetapkan Peraturan Walikota Magelang Nomor 74 tahun 2022 bahwa seluruh OPD Pemerintah Kota Magelang diwajibkan menggunakan aplikasi SRIKANDI mulai tahun 2024. Dalam keputusan tersebut masih belum dapat diketahui secara terukur penggunaan SRIKANDI di Kota Magelang apakah memiliki hasil yang baik dalam kebergunaan atau *usability*. Sehingga dari kebijakan dan kondisi yang masih belum diketahui tingkat *usability* pada aplikasi SRIKANDI di Kota Magelang menjadi acuan penelitian atas kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Kota Magelang untuk dilakukan pengukuran terhadap tingkat *usability* pada aplikasi SRIKANDI yang berlokasikan di OPD Pemerintah Kota Magelang menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan arsip, menduduki peran yang penting. Dimana sistem informasi manajemen mampu mengintegrasikan prosedur administratif dalam bentuk aplikasi dengan memfasilitasi pembuatan, penandatanganan, pengiriman, dan penerimaan naskah dinas berbasis elektronik, serta memberikan kemudahan dalam koordinasi antar instansi atau lembaga pemerintah. Menurut O'Brien dalam Nasution et al. (2022) suatu sistem logis yang menyuplai segala bentuk informasi untuk membantu aktivitas operasional, manajemen dan fungsi pengutipan keputusan dari suatu organisasi. Sistem informasi manajemen sebagai sistem informasi yang mampu memaksimalkan hasil keluaran (*output*), dengan menggunakan masukan (*input*), dan bermacam-macam proses yang diperlukan dalam mencukupi tujuan dalam suatu urusan manajemen. Fungsi arsip adalah mendukung proses pengambilan keputusan, menunjang proses perencanaan, dan menjadi sumber informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan tata pemerintah dengan baik. Fungsi pengambilan keputusan memiliki erat kaitannya dalam sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan arsip, menduduki peran yang penting. Dimana sistem informasi manajemen mampu mengintegrasikan prosedur administratif dalam bentuk aplikasi dengan memfasilitasi pembuatan, penandatanganan, pengiriman, dan penerimaan naskah dinas berbasis elektronik, serta memberikan kemudahan dalam koordinasi antar instansi atau lembaga pemerintah.

### 2.2. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Berdasarkan Perpres No. 95 tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. SPBE sebagai dasar dari terbentuknya SRIKANDI terdiri atas beberapa domain, antara lain domain kegiatan pemerintahan, teknologi dan informasi, dan layanan. Hal yang mendasari SPBE dalam adanya SRIKANDI salah satunya tertulis dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 diterbitkan 18 Desember 2023, berjudul "Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional". Tujuannya adalah untuk mewujudkan dan menciptakan pelayanan publik berkualitas dan dapat dipercaya, serta mampu meningkatkan efisiensi birokrasi pelayanan publik melalui transformasi digital. Dalam konteks SBPE, aplikasi SRIKANDI pada Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) berfokus pada penggunaan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, dan transparansi dalam pengelolaan arsip negara. . Berikut adalah beberapa aspek yang dikaji dalam konteks ini:

1. Penggunaan Aplikasi SRIKANDI: Aplikasi SRIKANDI, yang diluncurkan oleh ANRI, dirancang untuk meningkatkan kualitas kearsipan dan mendukung SPBE pada lingkup nasional, dan salah satunya OPD Pemerintah Kota Magelang. Aplikasi ini berfungsi sebagai sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi yang memungkinkan tata kelola arsip secara lebih efektif dan efisien.
2. Kebijakan SPBE: Kebijakan SPBE di ANRI didasarkan pada Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018, yang menetapkan bahwa Kementerian atau Lembaga Pemerintah wajib mengimplementasikan aplikasi SRIKANDI dalam mewujudkan terciptanya sistem pemerintahan yang berbasis elektronik. Kebijakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam tata kelola arsip negara.
3. Pengelolaan Arsip: Pengelolaan arsip negara di ANRI didasarkan pada Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021, yang mengatur pedoman dalam penerapan sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi. Aplikasi SRIKANDI membantu dalam pengelolaan arsip secara lebih efektif dan efisien, serta memastikan keamanan dan integritas arsip negara.
4. Koordinasi dan Kolaborasi: Koordinasi dan kolaborasi antara ANRI dengan instansi terkait, seperti Kementerian PANRB RI, Kominfo, BSSN, Lemhannas RI, sangat penting dalam pengimplementasian aplikasi SRIKANDI. Hal ini membantu dalam meningkatkan sinergi dan efisiensi dalam pengelolaan arsip negara.

5. Penggunaan Teknologi: Penggunaan teknologi informasi dalam aplikasi SRIKANDI memungkinkan pengelolaan arsip negara menjadi lebih efisien dan efektif. Aplikasi SRIKANDI mampu meningkatkan kualitas kearsipan, memastikan keamanan arsip, dan memudahkan akses ke arsip negara.

### 2.3. E-government

Menurut Indrajit (2006) *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Kaitannya dengan upaya pemerintah dalam mengoptimalkan *e-government* dalam pelayanan maupun menyediakan fasilitas, terutama dalam bidang kearsipan agar dapat diterima dengan baik oleh penggunanya. *E-government* dapat dikatakan mampu memberikan manfaat jika dapat diterima dengan baik, sesuai kebutuhan, dan tepat sasaran. Dalam implementasi *e-government*, pentingnya adanya dukungan finansial, infrastruktur, pelatihan, serta sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dan pelaku bisnis. Aplikasi SRIKANDI bersifat *Government to Government* (G2G) dan membantu dalam memberikan layanan informasi yang lebih dinamis dan cepat. Pengarsipan dalam konteks *Government-to-Government* (G2G) berfokus pada pengelolaan dan arsip data elektronik yang terkait dengan interaksi antara lembaga pemerintah. Menurut Indrajit, (2006) model penerapan *e-government* ditetapkan berdasarkan orientasi manfaat layanan yang dapat diperoleh, yaitu terdiri dari:

1. *Government-to-Citizen* (G2C): Penyampaian layanan pemerintahan kepada warga melalui teknologi informasi, seperti situs resmi lembaga pemerintah dan sistem daring (online) untuk memberikan informasi dan pelayanan.
2. *Government-to-Business* (G2B): Penyampaian layanan pemerintahan kepada pelaku bisnis, seperti integrasi sistem daring untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan bisnis.
3. *Government-to-Government* (G2G): Penyampaian layanan pemerintahan antara pemerintah, seperti penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan pemerintah lainnya.

4. *Government-to-Employee* (G2E): Penyampaian layanan pemerintahan kepada pegawai pemerintah, seperti sistem informasi manajemen yang memudahkan pengelolaan data dan proses kerja.

#### 2.4. Usability

*Usability* berasal dari kata “*usable*” memiliki makna secara general yaitu dapat digunakan dengan baik. Kegunaan atau *usability* adalah istilah yang diperuntukan dalam menggambarkan seberapa tingkat suatu produk dapat digunakan, yang dapat ditingkatkan atau diminimalkan untuk memberikan nilai dan kepuasan yang lebih besar kepada pengguna. Menurut Nielsen (1994) *usability* adalah ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem, apakah situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna. Sistem pengarsipan dinamis yang memiliki antarmuka yang mudah dipahami dan intuitif dapat memudahkan akses ke dokumen-dokumen penting, sehingga pegawai dapat dengan mudah menemukan dan menggunakan informasi yang dibutuhkan. Terdapat lima aspek *usability* dikemukakan oleh Nielsen (1994) dalam bukunya yang berjudul “*Usability Engineering*” yakni:

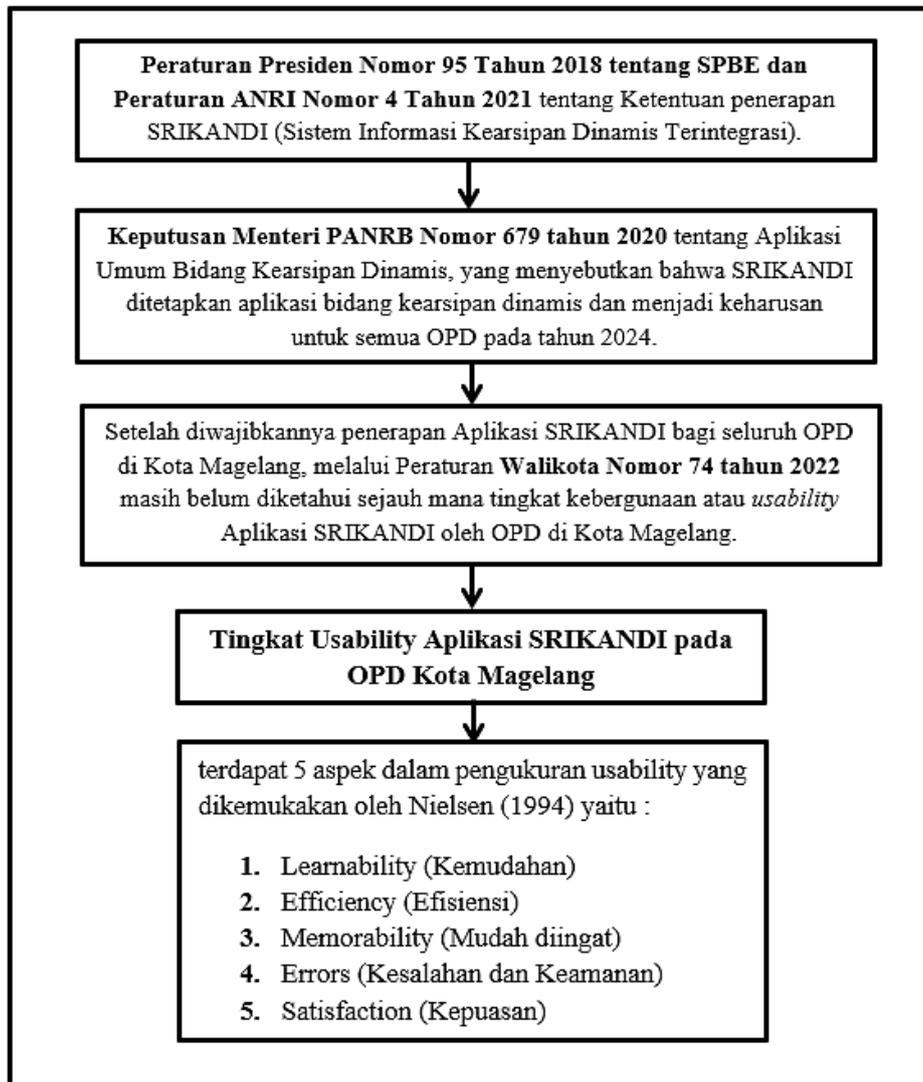
1. Kemudahan (*learnability*) : didefinisikan sebagai seberapa cepat pengguna menjadi mahir menggunakan sistem, seberapa mudahnya menjalankan fungsi, dan seberapa jelas tujuan pengguna. pada bagian ini, kualitas sistem yang menunjukkan seberapa mudah sistem digunakan dan dipelajari untuk menyelesaikan tugas tertentu.
2. Efisiensi (*efficiency*) : didefinisikan sebagai sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan yang tepat dan lengkap. Jumlah waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugas dibandingkan dengan total waktu yang dibutuhkan oleh semua pengguna untuk mengetahui seberapa efisien sistem. Suatu sistem dapat dikatakan efisien ketika benar-benar mampu meningkatkan kinerja dan mampu menyelesaikan tugas tanpa ada permasalahan yang dapat menghambat pekerjaannya.
3. Mudah diingat (*memorability*) : didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengingat informasi setelah jangka waktu tertentu, yang dibantu oleh peletakkan menu yang selalu tetap. Aspek ini diukur dengan mengukur seberapa mudah pengguna mengingat cara kerja sistem setelah tidak digunakan selama beberapa waktu.
4. Kesalahan dan keamanan (*errors*) didefinisikan sebagai jumlah kesalahan pengguna, yang mencakup ketidaksesuaian antara pendapat pengguna dan informasi yang sebenarnya disajikan oleh sistem. Dalam desain dan evaluasi sistem, kesalahan dan

keamanan pengukuran usability adalah elemen penting yang harus diperhatikan. Dalam beberapa konteks adopsi penggunaan teknologi sebuah aplikasi, sistem, atau website tidak lepas dari bentuk kesalahan.

5. Kepuasan (*satisfaction*) : didefinisikan sebagai bebas dari ketidaknyamanan dan positif terhadap penggunaan produk, atau ukuran subjektif tentang bagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi, sistem, atau website ditentukan oleh seberapa mudah mereka menggunakan dan nyaman dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia.

Dalam penelitian, kerangka pemikiran memuat teori, fakta, dan kajian kepustakaan yang menjadi dasar penulisan sebuah karya tulis ilmiah. Kerangka pemikiran juga dapat dianggap sebagai visualisasi dalam bentuk diagram yang saling berhubungan, mempermudah peneliti dalam memahami konsep yang kemudian digunakan untuk menjelaskan setiap masalah dalam penelitian. Adapun gambaran kerangka pemikiran dalam penelitian yang berjudul “Penerapan Metode SUS Dalam Mengukur *Usability* aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang” sebagai berikut :

### **Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Penelitian**



### 3. METODE PENELITIAN

Dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan objek penelitian, konsep *usability* digunakan dalam pengukuran sistem atau aplikasi yang relevan. Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode pengukuran yang digunakan yaitu *System Usability Scale* (SUS). *System Usability Scale* (SUS) adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat usability sebuah sistem. Dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986, *system usability scale* dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability pada berbagai produk seperti hardware, software, mobile app, hingga website. Brooke (2013) menjelaskan bahwa *System Usability Scale* (SUS) merupakan kuisioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability sistem komputer menurut sudut pandang pengguna. Dalam pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS) telah menjadi skala usability yang handal, populer, efektif dan murah. Sasaran penelitian yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah seluruh

pegawai di OPD Kota Magelang yang menggunakan atau mengoperasikan website SRIKANDI. Sumber data yang dikumpulkan melalui kuisioner yang dibagikan kepada responden dengan memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam penelitian. Berdasarkan data rekapitulasi OPD yang terdapat di Kota Magelang terdapat 28 OPD, maka populasi dalam penelitian ini adalah semua OPD di Kota Magelang yang berjumlah 28 instansi. Dalam penelitian ini, metode *judgement sampling* digunakan untuk memilih sampel. Metode dipilih berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan kriteria atau ciri-ciri yang dibutuhkan pada pemilihan sampel yang telah ditetapkan. Sampel yang dipilih pada penelitian ini seluruh pegawai OPD Kota Magelang dengan kriteria sebagai berikut :

1. Instansi yang akan dijadikan sampel masuk dalam OPD Kota Magelang.
2. Pegawai merupakan pengguna atau yang mengoperasikan website SRIKANDI pada masing-masing OPD di Kota Magelang.
3. Koordinator bagian arsip dari website SRIKANDI masing-masing OPD di Kota Magelang.

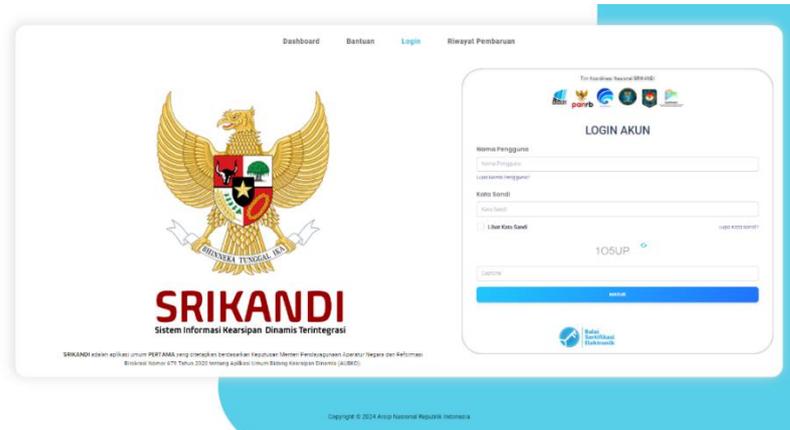
#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Gambaran Aplikasi SRIKANDI

SRIKANDI sebagai Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi, merupakan aplikasi bidang kearsipan yang dirancang guna memberi kemudahan pengelolaan arsip dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Aplikasi ini hasil kolaborasi antara beberapa kementerian di Indonesia, termasuk Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). SRIKANDI dirancang untuk menciptakan sistem pengarsipan yang lebih efisien, mengurangi penggunaan kertas, dan mempermudah akses serta pengelolaan dokumen secara digital. Hal ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang lebih transparan dan responsif. Website ini juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan arsip, menjadikannya sebagai memori kolektif bangsa yang dapat diakses oleh semua instansi pemerintah. Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel melalui penerapan SPBE bidang kearsipan dinamis. SRIKANDI telah diterapkan pada layanan administrasi pemerintahan di bidang kearsipan dinamis pada lingkungan pemerintahan kolaboratif. Fungsi utama aplikasi SRIKANDI adalah untuk mencatat surat keluar dan masuk, memverifikasi (paraf) surat,

menandatangani surat, menerima surat masuk, menempatkan surat, dan membagi surat. Konsep surat dalam sistem ini dibuat menggunakan template atau bahan acuan sesuai dengan peraturan tata naskah dinas Pemerintah Kota Magelang.

**Gambar 4.1** Gambaran Dashboard Aplikasi SRIKANDI



Gambar 4.1 Merupakan gambar halaman *login* dari aplikasi SRIKANDI pada versi ke 3. Aplikasi SRIKANDI hanya dapat diakses oleh pegawai pemerintah pada suatu OPD atau instansi yang telah ditetapkan baik itu pemerintah pusat maupun daerah dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI sebagai pengelolaan arsipnya. Dalam akses aplikasi SRIKANDI versi ke-3 terdiri atas beberapa bagian yang meliputi: administrator instansi, administrator satuan kerja, pencatat surat utama, unit kearsipan, tata usaha, sekretaris, dan *user*. Pada pemerintah Kota Magelang pegawai instansi atau OPD diwajibkan memiliki akun sendiri sebagai *user*. Meskipun semua pegawai bisa menjadi *user*, namun tidak semuanya membutuhkan atau belum memiliki keperluan dalam penggunaan SRIKANDI.

#### 4.2. Hasil Pengukuran Menggunakan Metode SUS

Cara pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Melakukan input skor asli jawaban responden : Dari jawaban responden mulai pertanyaan 1 hingga 10 perlu dituliskan skor asli dari jawaban sebelum dilakukan pengukuran menggunakan metode SUS. Skor asli dituliskan jika responden menjawab “Sangat Setuju” maka skor yang diperoleh adalah 5, responden menjawab “Setuju” skor yang diperoleh adalah 4, responden yang menjawab “Tanpa ada Alasan” skor yang diperoleh adalah 3, responden yang menjawab “Tidak Setuju” skor yang diperoleh adalah 2, dan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” skor yang diperoleh adalah 1.

2. Setelah data yang diperoleh dituliskan dalam bentuk skor jawaban asli, selanjutnya dilakukan skoring terhadap skor asli dari jawaban responden. Cara skoring dalam pengukuran metode SUS adalah setiap pertanyaan yang bernomor ganjil (1,3,5,7, dan 9) nilai skor asli dikurangi dengan nilai 1. Sedangkan untuk pertanyaan yang bernomor genap (2,4,6,8, dan 10) rumusnya adalah nilai 5 dikurangi skor asli pada pertanyaan bernomor genap. Berikut merupakan rumus yang digunakan dalam skoring:

<b>Xi Ganjil</b> = R1-1	<b>Xi Genap</b> = 5 - R2
= R3-1	= 5 - R4
= R5-1	= 5 - R6
= R7-1	= 5 - R8
= R9-1	= 5 - R10

<b>Keterangan:</b>
Xi = Nilai skoring responden
R = Skor asli jawaban responden

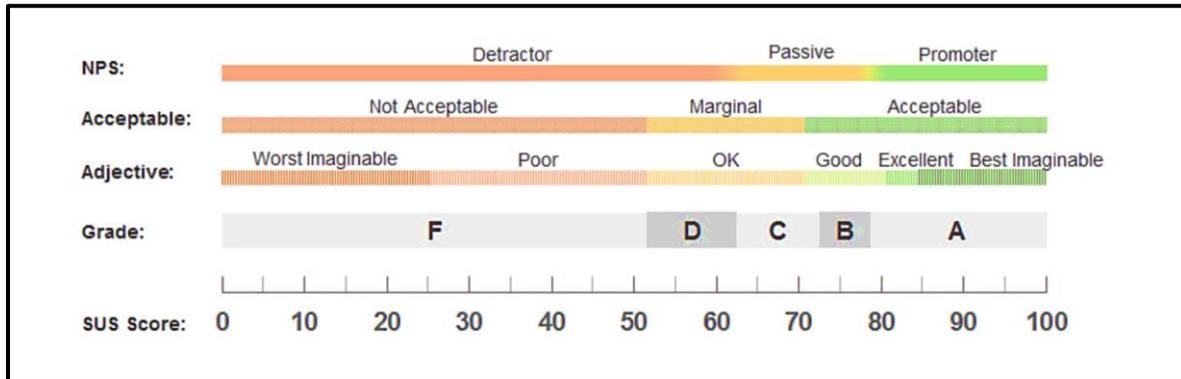
3. Langkah selanjutnya adalah menjumlahkan hasil skoring dari jawaban reponden bernomor ganjil dan genap. Kemudian hasil penjumlahan tersebut dikalikan dengan 2,5. Untuk lebih jelasnya terdapat pada penjelasan berikut :

$\text{Skor SUS} = (R1-1) + (5-R2) + (R3-1) + (5-R4) + (R5-1) + (5-R6) + (R7-1) + (5-R8) + (R9-1) + (5-R10) \times 2,5 / N$
<b>Keterangan :</b> R : Skor asli jawaban responden N : Jumlah responden

Interpretasi hasil perhitungan skor SUS diperoleh setelah hasil akhirnya telah dibagi dengan banyaknya responden, maka hasil rata-rata yang diperoleh adalah skor yang akan di interpretasi. Interpretasi skor SUS yang akan digunakan yaitu interpretasi skor SUS menurut Sauro (2018). Dimana pada interpretasi versi Sauro (2018) terdapat penambahan versi yaitu *Promoters and Detractors*. Sebelum adanya versi *Promoters and Detractors* ini, hanya terdapat 4 versi dalam interpretasi dalam metode SUS yaitu *Percentiles Rank*,

Grade Scale, Adjective Ratings, dan acceptability range. Berikut merupakan gambar yang digunakan dalam interpretasi hasil perhitungan menggunakan SUS Sauro (2018):

**Gambar 4.2 Interpretasi Metode SUS Menurut Sauro (2018)**



**Tabel 4.1 Interpretasi Metode SUS**

ANGKA SUS	NILAI	ADJECTIVE RANK
84,10 - 100	A	Best Imaginable
72,60 – 84,00	B	Excellent
62,7 – 72,50	C	Good
51,7 - 62,60	D	OK
25,10 – 51,60	F	Poor
0 – 25,00	F	Worst Imaginable

Berdasarkan Gambar 4. Dapat diperhatikan terdapat beberapa versi interpretasi skor SUS. Interpretasi dijelaskan untuk masing-masing versi sebagai berikut:

1. Peringkat (*Grade*): Skor SUS dapat dikelompokkan ke dalam peringkat mulai dari A hingga F, di mana peringkat A berarti sangat baik dan peringkat F berarti sangat buruk. Peringkat A berkisar antara 84,10 dan 100, B berkisar antara 72,60 dan 84,00, C berkisar antara 62,70 dan 72,50, D berkisar antara 51,7 dan 62,60, dan F berkisar antara 0 dan 51,60.
2. Perhitungan persentil : Sauro (2018) menyatakan bahwa skor SUS rata-rata adalah 68. Maka skor SUS di atas 68 adalah di atas rata-rata (*above average*), atau di bawah rata-rata (*below average*).
3. Sifat (*Adjectives*) : Nilai SUS dikombinasikan dengan salah satu dari enam sifat. Skala peringkat adjectives ini meliputi: Worst Imaginable, Awful, Poor, OK, Good, Excellent, Best Imaginable.

4. Tingkat Penerimaan (*Acceptible*) : Ada perbedaan lain dalam memahami nilai skor SUS ini dengan mempertimbangkan tingkat penerimaan nilai mentah skor SUS. Tingkat penerimaan didefinisikan sebagai "Dapat Diterima" untuk skor di atas 70 dan "Tidak Dapat Diterima" untuk skor di bawah 50. Jumlah skor antara 50 hingga 70 dianggap "Dapat Diterima Secara *Marginal*", yang mencakup kategori peringkat dari C hingga D. Menurut Bangor et al. (2008), tiga skala peringkat digunakan: *Not Acceptable*, *Marginal*, dan *Acceptable* menurut Bangor et al., (2008).
5. *Net Promotore Score* (NPS) : NPS adalah survei yang mengukur tingkat kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap sebuah produk, yang terkait dengan seberapa besar kemungkinan pelanggan akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Dengan menggunakan *Net Promoter Score* (NPS), pengguna dapat dikategorikan sebagai *Promoter* jika nilainya  $\geq 82$  dan dianggap positif (pengguna yang mungkin memberikan respons positif atau meningkatkan promosi dari website), dan jika nilainya  $\leq 67$  dan dianggap sebagai *Detractor* (pengguna yang mungkin memberikan respons negatif dan dianggap dapat mengurangi jumlah pengguna). Kondisi skor antara 67 dan 82 menunjukkan bahwa pengguna dikategorikan sebagai *Detractor*.

Dalam pengukuran menggunakan metode SUS pada 28 OPD Pemerintah Kota Magelang yang terdiri atas 212 responden memiliki perbedaan hasil yang diperoleh dari masing-masing OPD. Berikut merupakan hasil perhitungan skor SUS semua OPD Pemerintah Kota Magelang

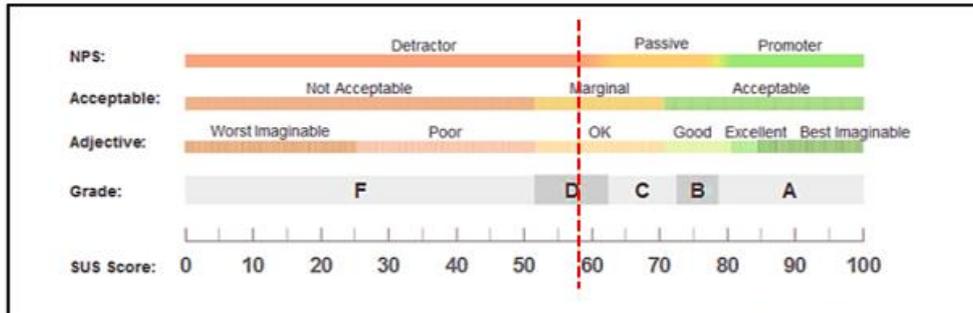
**Tabel 4.2 Tabel hasil Perhitungan SUS pada Semua OPD Pemerintah Kota Magelang**

No	Organisasi Perangkat Daerah	SKOR SUS
1	Sekretariat Daerah Kota Magelang	64,12
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang	56,05
3	Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kota Magelang	46,94
4	Dinas Perhubungan Kota Magelang	64,50
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Magelang	62,00
6	Sekretariat DPRD Kota Magelang	46,67
7	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Magelang	49,62
8	Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang	70,00
9	Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	67,50
10	Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Magelang	51,25
11	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang	55,00
12	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Magelang	58,75
13	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Magelang	60,00
14	Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Magelang	62,25
15	Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang	52,50
16	Inspektorat Kota Magelang	63,50
17	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Magelang	56,35
18	Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang	42,81
19	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang	62,50
20	Dinas Sosial Kota Magelang	60,00
21	Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang	70,00
22	BPBD Kota Magelang	31,25
23	Dinas Kesehatan Kota Magelang	62,21
24	Satpol PP Kota Magelang	53,00
25	Kecamatan Magelang Utara	72,50
26	Kecamatan Magelang Tengah	60,00
27	Kecamatan Magelang Selatan	59,00
28	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Magelang	63,75
	TOTAL	1624,02
	RATA-RATA	58,00

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Pengukuran tingkat *usability* (kebergunaan) website SRIKANDI bagi OPD Pemerintah Kota Magelang menunjukkan hasil skor SUS adalah 58,00. Hasil interpretasikan dalam pengukuran SUS dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut ini:

**Gambar 4.3** Gambaran Interpretasi Hasil Perhitungan Metode SUS pada OPD Pemerintah Kota Magelang



**Tabel 4.3** Interpretasi hasil dalam beberapa versi

Skor SUS	Interpretasi Skor			
	Grade Score	Adjective	Acceptable	NPS
58,00	D	OK	Marginal	Detractor

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan pada tabel 4.3 menunjukkan skor SUS sejumlah 58,00. Berdasarkan hasil tersebut diinterpretasikan dalam *grade score* memperoleh nilai D, dalam versi *adjective rank* dikategorikan sebagai “OK”, dan dalam versi *acceptable* menunjukkan dapat diterima secara *Marginal*, meskipun tergolong rendah. Skor SUS rata-rata menurut Sauro (2018) adalah 68. Perolehan skor SUS pada pengguna SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang ini dilihat dalam *percentiles rank* berada di bawah rata-rata (*below average*). Kemudian dalam interpretasi menggunakan *Net Promoter Score* (NPS) hasil skor perhitungan angka 58,00 menunjukkan kecenderungan pengguna menjadi detractor.

### 4.3. Pembahasan

Pengukuran tingkat *usability* (kebergunaan) aplikasi SRIKANDI bagi OPD Pemerintah Kota Magelang menggunakan *System Usability Scale* (SUS) memperoleh skor sebesar 58,00. Hasil tersebut menunjukkan aplikasi SRIKANDI dapat dikategorikan sebagai aplikasi “OK” meskipun belum dapat dikatakan sebagai cukup baik. Aplikasi SRIKANDI sudah dapat dikatakan layak digunakan berdasarkan skor tersebut, namun untuk dapat dikategorikan baik atau “GOOD” ketika hasil perolehan skornya berada pada angka 62,70 hingga 72,50. Kemudian jika dilihat dalam interpretasi menggunakan *Net Promoter Score* (NPS) hasil skor

pada penelitian ini menunjukkan kecenderungan menjadi *detractor*. Pengguna pada aplikasi SRIKANDI ini berpotensi memberikan respon negatif sehingga hasilnya menjadi *detractor*. Meskipun hasil yang diperoleh adalah *detractor* tidak berpengaruh terhadap penurunan jumlah pengguna, karena aplikasi SRIKANDI merupakan sistem yang digunakan oleh seluruh Daerah di Indonesia terutama pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Tingkat *usability* (kebergunaan) pada aplikasi SRIKANDI berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS) di OPD Pemerintah Kota Magelang masih memerlukan perbaikan pada sistem, agar permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam sistem dapat teratasi dengan baik. Adapun beberapa indikator yang dibutuhkan dan dapat mempengaruhi tingkat *usability* (kebergunaan) suatu sistem maupun perangkat menurut Nielsen (1994) yaitu Kemudahan (*learnability*), Efisiensi (*efficiency*), Mudah diingat (*memorability*), Kesalahan dan keamanan (*errors*), serta Kepuasan (*satisfaction*).

Kemudahan (*learnability*) dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI oleh pengguna pada OPD Pemerintah Kota Magelang dapat dilihat berdasarkan jawaban responden pada aspek pertanyaan nomor 3 dan pertanyaan nomor 4. Pada pertanyaan nomor 3 dengan poin positif tentang “Saya merasa sistem ini mudah digunakan” menunjukkan antara banyaknya responden yang setuju dengan yang tidak setuju bahwa aplikasi SRIKANDI mudah digunakan yaitu sejumlah 164 orang mengatakan aplikasi SRIKANDI mudah digunakan. Kemudian untuk pertanyaan nomor 4 dengan poin negatif tentang “Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini” menunjukkan pengguna SRIKANDI pada OPD Kota Magelang mampu menggunakan sistem tanpa perlu bantuan orang lain dengan jawaban yang diperoleh 103 orang dan yang menjawab membutuhkan bantuan sejumlah 97 orang. Maka dalam aspek kemudahan (*learnability*) pada aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang dinyatakan tidak memiliki permasalahan atau kendala.

Efisiensi (*efficiency*) dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI oleh pengguna pada OPD Pemerintah Kota Magelang dapat dilihat berdasarkan jawaban responden pada aspek pertanyaan nomor 1 dan 2. Pada pertanyaan nomor 1 dengan poin positif tentang “Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi” menunjukkan pengguna SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang tidak keberatan menggunakan sistem tersebut dengan banyaknya jawaban responden yang setuju yaitu 180 orang. Pada pertanyaan nomor 2 dengan poin negatif tentang “Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan” menunjukkan pengguna tidak merasa SRIKANDI itu tidak rumit berdasar jawaban responden sebanyak 141 orang. Maka dalam

aspek efisiensi (*efficiency*) pada aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang dinyatakan tidak memiliki permasalahan atau kendala.

Mudah diingat (*memorability*) dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI oleh pengguna pada OPD Pemerintah Kota Magelang dapat dilihat berdasarkan jawaban responden pada aspek pertanyaan nomor 7 dan 8. Pada pertanyaan nomor 7 dengan poin positif tentang “Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat” menunjukkan pengguna SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang sepakat bahwa sistem ini cepat dipahami oleh orang lain jika dilihat dari jawaban responden sebanyak 124 orang. Pada pertanyaan nomor 8 dengan poin negatif tentang “Saya merasa sistem ini membingungkan” menunjukkan bahwa aplikasi SRIKANDI tidak membingungkan berdasar jawaban responden sebanyak 128 orang. Maka dalam aspek mudah diingat (*memorability*) pada aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang dinyatakan tidak memiliki permasalahan atau kendala.

Kesalahan dan keamanan (*errors*) dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI oleh pengguna pada OPD Pemerintah Kota Magelang dapat dilihat berdasarkan jawaban responden pada aspek pertanyaan nomor 5 dan 6. Pada pertanyaan nomor 5 dengan poin positif tentang “Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya” menunjukkan sistem telah sesuai dengan semestinya berdasarkan jawaban responden yang sepakat yaitu 148 orang. Pada pertanyaan nomor 6 dengan poin negatif tentang “Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)” menunjukkan responden menyatakan sistem telah berjalan dengan konsisten dengan banyak responden yang sepakat berjumlah 96 orang. Maka pada aspek kesalahan dan keamanan (*errors*) pada aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang dinyatakan tidak memiliki permasalahan atau kendala.

Kepuasan (*satisfaction*) dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI oleh pengguna pada OPD Pemerintah Kota Magelang dapat dilihat berdasarkan jawaban responden pada aspek pertanyaan nomor 9 dan 10. Pada pertanyaan nomor 9 dengan poin positif tentang “Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini” menunjukkan adanya hambatan yang dialami oleh pengguna SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang berdasarkan jawaban responden sebanyak 105 orang. Pada pertanyaan nomor 10 dengan poin negatif tentang “Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini” menunjukkan bahwa pengguna SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang masih perlu beradaptasi dan membiasakan diri dengan adanya arsip digital menggunakan SRIKANDI ini dengan banyaknya responden menjawab sebanyak 160 orang. Maka pada aspek kepuasan (*satisfaction*) pada aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang terdapat

permasalahan yang dihadapi oleh para penggunanya. Sehingga tingkat kebergunaan SRIKANDI mengalami penurunan yang disebabkan aspek kepuasan (*satisfaction*) yang belum bisa dirasakan oleh para pengguna SRIKANDI pada OPD Kota Magelang.

Berdasarkan aspek penting dalam mengukur tingkat *usability*, aspek kepuasan (*satisfaction*) menjadi salah satu indikator yang harus perbaiki. Setelah dilakukannya pengukuran menggunakan metode SUS ditemukan beberapa kendala yang dihadapi pengguna pada aplikasi SRIKANDI. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang pertama adalah template dalam pembuatan surat dinas masih harus disesuaikan manual dan sehingga draft yang dibuat sering kurang sesuai dengan acuan dalam pembuatan draft pada sistem SRIKANDI, sehingga banyak dari pengguna masing-masing OPD kebingungan menyesuaikan dalam pembuatan formatnya. Kedua pada website SRIKANDI masih terdapat gangguan website, sehingga pengguna SRIKANDI pada OPD pemerintah Kota Magelang sempat mengalami kesulitan akses pada masa peralihan sistem dari versi 2 beralih versi ke-3 pembaruan sistem SRIKANDI sempat terdapat beberapa akses yang tidak muncul. Salah satu fitur atau akses yang terkendala adalah notifikasi yang belum berjalan maksimal.

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dan dialami oleh pengguna SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang, tidak dapat dilakukan dalam lingkup daerah. aplikasi SRIKANDI merupakan hasil kolaborasi antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Kementerian Komunikasi dan Informatika, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), dan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) yang juga diatur dalam Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Maka diperlukannya penyampaian permasalahan dan kendala pada Pengelola Pusat aplikasi SRIKANDI. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dapat dilakukan peninjauan terhadap sistem yang dijalankan, sehingga upaya perbaikan dan pemeliharaan terhadap sistem dapat terus dimaksimalkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa perbaikan dan upaya yang ditujukan pada aplikasi SRIKANDI yaitu melakukan perbaikan fitur pada aplikasi SRIKANDI yang difokuskan pada penyesuaian template, dan notifikasi pengguna. Kemudian perlu adanya bimbingan teknis pengguna sehingga sebagai sistem yang wajib digunakan dalam pengelolaan arsip pengguna dapat menggunakan sistem dengan maksimal.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam mengukur tingkat *usability* (kebergunaan) aplikasi SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang menggunakan *System Usability Scale* (SUS) diperoleh hasil skor SUS sebesar 58,00. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) skor yang diperoleh dapat dikategorikan dalam versi *acceptable* menunjukkan dapat diterima secara Marginal. Website SRIKANDI dalam *adjective rank* dapat dikatakan “OK” sebagai sistem yang digunakan, tapi belum bisa dikatakan sebagai baik. Dalam bentuk interpretasi NPS menurut Sauro (2018) hasil skor 58,00 memiliki kecenderungan menjadi *detractor*, meskipun tidak memiliki pengaruh terhadap penurunan pengguna sebagai aplikasi wajib yang digunakan oleh OPD Pemerintahan. Dalam mengukur tingkat *usability* (kebergunaan) pada website SRIKANDI pada OPD Pemerintah Kota Magelang dipengaruhi oleh beberapa aspek menurut Nielsen (1994) yaitu Kemudahan (*learnability*), Efisiensi (*efficiency*), Mudah diingat (*memorability*), Kesalahan dan keamanan (*errors*), serta Kepuasan (*satisfaction*). Aspek yang belum terpenuhi dalam penelitian ini yaitu Kepuasan (*satisfaction*). Banyak dari responden yang mengeluhkan pada aspek tersebut yang menjadi kendala bagi pengguna website SRIKANDI di OPD Pemerintah Kota Magelang.

## 6. REFERENSI

- Bangor, A., Kortum, P. T., & Miller, J. T. (2008). An empirical evaluation of the system usability scale. *Intl. Journal of Human-Computer Interaction*, 24(6), 574-594.
- Brooke, J. (2013). SUS: a retrospective. *Journal of usability studies*, 8(2), 29-40.
- Hartati, E. (2021). Analisis Pengukuran Model Sistem Pembelajaran Online Dengan Menggunakan Teori Jacob Nielsen. *Klik-Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 27-36.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Nasution, W. R. H., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2022). 9 Pendapat Ahli Mengenai Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5893-5896.
- Nielsen, J. (1994). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.
- Priyatmo, R., & Satria, O. H. (2022). Electronic Records, Record Management System, System Usability Scale, SRIKANDI. *Jurnal Kearsipan*, 17(1).
- Sauro, J. & Lewis, J. R., (2018). Item benchmarks for the system usability scale. *Journal of Usability Studies*, 13(3).
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-government*. Seribu Bintang. Malang: Jawa Timur. e-ISBN : 978-623-7000-72-3

Pemerintah Kota Magelang. (26 Desember 2022). Peraturan Walikota Magelang Nomor 74 tahun 2022 tentang petunjuk teknis operasional sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi.

Peraturan ANRI. (25 Juni 2021). Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang edoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/192780/peraturan-anri-no-4-tahun-2021>

Peraturan Presiden. (2 Oktober 2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>