



Evaluasi Usability pada Website KPU Menggunakan Metode System Usability Scale

Rusmawan Abdullah Sani

Fakultas Ilmu Komputer, Magister Teknik Informatika, IIB Darmajaya, Bandar Lampung, Indonesia

Email: rusmawanabdullah.sani@gmail.com

Abstrak—Digitalisasi layanan publik di Komisi Pemilihan Umum (KPU) sangat penting untuk transparansi pemilu, namun kendala teknis seperti pemuatan lambat dan kompleksitas navigasi masih sering ditemukan oleh publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi usability website kpu.go.id menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) guna mengukur persepsi kepuasan, efektivitas, dan efisiensi pengguna secara terstandarisasi. Penelitian ini dilakukan di Indonesia dengan melibatkan 100 responden yang pernah mengakses website kpu.go.id melalui teknik accidental sampling. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari sepuluh butir pernyataan standar SUS. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 71,5. Berdasarkan parameter penilaian, skor tersebut menempatkan website KPU pada kategori akseptabilitas "Marginal High", dengan *adjective rating* "Good" dan *grade scale* "B". Analisis berdasarkan dimensi usability Nielsen mengungkapkan bahwa dimensi *Satisfaction* (81,75) dan *Memorability* (81) memiliki performa terbaik, sedangkan dimensi *Errors* (66) dan *Learnability* (66,25) mencatatkan skor terendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun website sudah fungsional dan dapat diterima, diperlukan optimasi signifikan pada aspek penanganan kesalahan dan intuisi navigasi untuk mengatasi kesenjangan digital serta menjamin inklusivitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Hasil ini menjadi rekomendasi berbasis data bagi KPU untuk melakukan perbaikan antarmuka pengguna demi meningkatkan kepercayaan publik pada sistem informasi demokrasi.

Kata Kunci: Usability; Website KPU; System Usability Scale (SUS); E-Government; Kepuasan Pengguna

Abstract—The digitalization of public services at the General Elections Commission (KPU) is vital for election transparency, yet technical obstacles such as slow loading times and navigation complexity are still frequently reported. This study aims to evaluate the usability of the kpu.go.id website using the *System Usability Scale* (SUS) method to measure user perception of satisfaction, effectiveness, and efficiency in a standardized manner. This study was conducted in Indonesia with 100 respondents who had previously accessed the kpu.go.id website, using accidental sampling. A quantitative descriptive approach was employed by distributing a questionnaire consisting of ten standard SUS statements. The results show a mean SUS score of 71.5. Based on evaluation parameters, this score places the KPU website in the "Marginal High" category for acceptability, with a "Good" adjective rating and a "B" grade scale. Analysis based on Nielsen's usability dimensions reveals that *Satisfaction* (81.75) and *Memorability* (81) perform best, while the *Errors* (66) and *Learnability* (66.25) dimensions record the lowest scores. These findings indicate that while the website is functional and acceptable, significant optimization is required in error handling and navigation intuitiveness to bridge the digital divide and ensure service inclusivity for all segments of society. These results serve as a data-driven recommendation for the KPU to enhance its user interface to bolster public trust in democratic information systems.

Keywords: Usability; KPU Website; System Usability Scale (SUS); E-Government; User Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi TIK telah mengubah paradigma pelayanan publik di Indonesia secara fundamental. Pemerintah Indonesia melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 telah menetapkan kebijakan strategis untuk mengembangkan e-government sebagai upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi di seluruh tingkat struktur birokrasi. Dalam konteks demokrasi, sistem informasi bukan lagi sekadar alat pendukung, melainkan infrastruktur kritis yang memfasilitasi hak konstitusional warga negara untuk mendapatkan informasi publik. Komisi Pemilihan Umum (KPU), sebagai lembaga penyelenggara pemilu, memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan akses informasi yang terbuka, akurat, dan tepat waktu sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Praja et al., 2023).

Namun, implementasi digitalisasi pada platform KPU masih menghadapi tantangan substansial terkait aspek kegunaan atau usability. Fenomena pada Pemilihan Umum 2024 menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi publik dan performa sistem digital KPU. Salah satu isu yang paling menonjol adalah kontroversi aplikasi Sirekap (Sistem Informasi Rekapitulasi). Data dari analisis media sosial menunjukkan bahwa sekitar 85% netizen memberikan respons negatif terhadap performa Sirekap karena adanya kesalahan konversi data dari formulir fisik ke digital melalui teknologi OCR yang dianggap belum sempurna. Hal ini memicu penurunan kepercayaan publik terhadap proses transparansi yang sedang dibangun oleh KPU (Kompas TV, 2024). Selain isu Sirekap, performa situs web utama kpu.go.id juga dilaporkan mengalami kendala teknis yang menghambat interaksi pengguna. Kualitas layanan situs web dari sisi persepsi pengguna dan intensitas penggunaan ditemukan masih kurang optimal. Padahal, analisis statistik membuktikan bahwa dimensi *usability* secara simultan bersama kualitas informasi dan kualitas interaksi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,659 atau 65,9% (Nurhadi & Indrayuni, 2026).

Aspek inklusivitas juga menjadi fenomena kritis yang diangkat dalam penelitian ini. Evaluasi aksesibilitas pada situs web KPU menggunakan standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.1) mengungkapkan bahwa 42% indikator aksesibilitas mengalami masalah di atas rata-rata. Beberapa hambatan utama meliputi kurangnya teks alternatif untuk konten non-teks, kontras warna yang buruk, serta hilangnya indikator fokus visual yang menyulitkan pengguna penyandang disabilitas. Mengingat terdapat sekitar 22,5 juta penyandang disabilitas di Indonesia yang



memiliki hak politik setara, kendala usability ini dapat dianggap sebagai bentuk hambatan terhadap partisipasi politik yang inklusif (Dewi & Furqan, 2024). Tantangan ini diperumit dengan masyarakat di wilayah pedesaan sering kali mengalami *access divide* akibat persebaran infrastruktur jaringan yang tidak merata, serta *usage divide* karena keterbatasan keterampilan kognitif dalam mengoperasikan perangkat elektronik (Dimas & Fahlevvi, 2024). Oleh karena itu, antarmuka website KPU harus dirancang dengan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi agar tidak mengalienasi masyarakat dengan literasi digital rendah (Sutrisno et al., 2024).

Untuk mengukur sejauh mana situs web KPU memenuhi standar kegunaan tersebut, diperlukan metode evaluasi yang andal dan tervalidasi secara global. *System Usability Scale* (SUS) dipilih sebagai instrumen penelitian karena sifatnya yang efisien, hemat biaya, dan mampu memberikan gambaran global mengenai persepsi kepuasan pengguna (Jyoshita, 2025). Sebagai instrumen "quick and dirty", SUS telah menjadi standar industri untuk mengukur kegunaan sistem dengan rata-rata skor industri sebesar 68. Jika sebuah sistem mendapatkan skor di bawah 68, maka sistem tersebut dianggap memiliki masalah serius yang perlu segera diperbaiki (Rahardian et al., 2025).

Implementasi *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Website pemerintah, termasuk portal KPU, berfungsi sebagai sarana keterbukaan informasi sebagaimana diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan informasi sangat krusial dalam pemilu karena menentukan kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap proses dan hasil demokrasi (Kusrini, 2021). Kegagalan dalam aspek usability pada portal publik dapat menyebabkan masyarakat kembali ke prosedur manual yang lambat atau bahkan memicu apatisme politik.

Penelitian mengenai kualitas layanan digital Komisi Pemilihan Umum (KPU) telah dilakukan dengan berbagai pendekatan, namun fokus dan metodologinya menunjukkan variasi yang signifikan. (Utami & Fatmasari, 2024) melakukan evaluasi pada website KPU Provinsi Sumatera Selatan menggunakan metode Website Usability Evaluation (WEBUSE) dan menemukan skor 0,91 yang dikategorikan sebagai "Excellent". Sementara itu, studi oleh Wijaya et al. (2023) pada website JDIIH KPU Sumatera Selatan dan KPU Kabupaten Malang menggunakan kerangka Webqual 4.0. Temuan mereka menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi yang disajikan sudah akurat dan relevan, aspek interaksi layanan, responsivitas seluler, dan penggunaan bahasa teknis yang rumit masih menjadi hambatan utama bagi pengguna awam. Di sisi lain, penelitian oleh Dewi & Furqan (2024) memberikan sudut pandang teknis yang lebih spesifik mengenai aksesibilitas portal KPU RI berdasarkan standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.1). Hasil evaluasi tersebut mengungkapkan bahwa 42% indikator aksesibilitas pada website KPU RI masih bermasalah, terutama pada aspek kontras warna dan ketiadaan teks alternatif yang menghambat akses bagi penyandang disabilitas. Selain itu, fenomena aplikasi Sirekap pada Pemilu 2024 juga memicu sentimen negatif dari publik sebesar 85% di media sosial akibat kesalahan konversi data dan alur kerja yang sulit dipahami. Menurut Anrahvi et al. (2024) website mendapatkan skor rata-rata SUS sebesar 82, termasuk dalam kategori "Excellent" atau "Accepted".

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini krusial untuk dilakukan guna mengevaluasi efektivitas website KPU dalam melayani publik. Dengan mengidentifikasi hambatan interaksi melalui skor SUS, KPU dapat melakukan perbaikan berbasis data untuk menjamin transparansi demokrasi digital yang lebih baik di masa depan. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Berapakah skor *System Usability Scale* (SUS) pada website KPU.go.id berdasarkan persepsi subjektif pengguna?, Bagaimana tingkat akseptabilitas atau *acceptability range, grade scale*, dan *adjective rating* website kpu.go.id berdasarkan hasil skor yang diperoleh?

2. METODOLOGI PENELITIAN

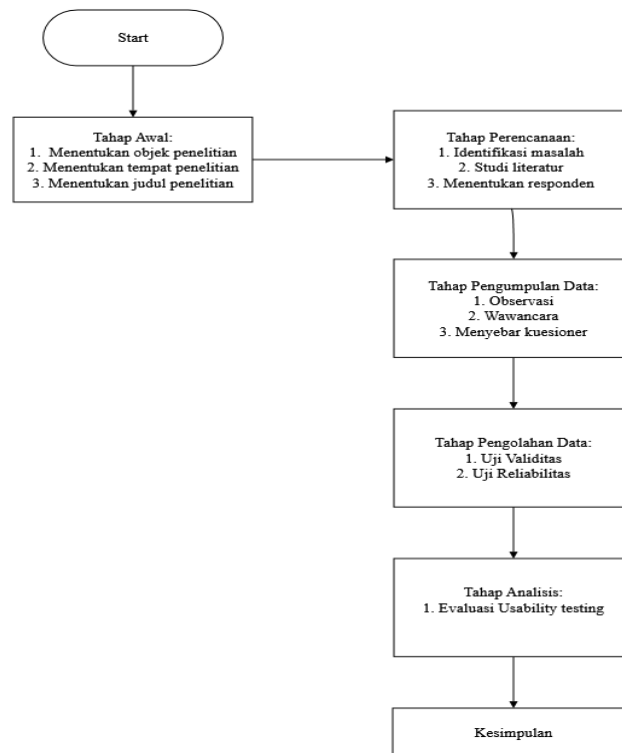
2.1 Kerangka Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengukur persepsi pengguna terhadap website KPU. Dalam penelitian ini, metodologi yang akan digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website kpu.go.id. Metode ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner formal terhadap pengguna (user) setelah mereka menggunakan website tersebut. Kuesioner tersebut menurut Rosenzweig (2026) terdiri dari beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas *usability* dengan 5 (lima) variabel yaitu *learnability, memorability, efficiency, errors* dan *satisfaction*.

2.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada website resmi Komisi Pemilihan Umum yaitu www.kpu.go.id. Penelitian ini dilakukan dalam waktu dua bulan yaitu pada bulan Oktober sampai November tahun 2025. Gambar 1 menunjukkan tahapan penelitian yang penulis lakukan melalui beberapa tahapan dan prosedur penelitian sebagai berikut:

Tahap awal menentukan tempat penelitian dan objek penelitian, kemudian menentukan pokok atau topik pembahasan yang akan dijadikan judul penelitian yaitu Evaluasi *Usability* pada Website KPU menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). Tahap perencanaan Pada dilakukan identifikasi masalah, studi literatur dan menentukan responden. Tahap ini merupakan tahapan lanjutan dari latar belakang yang sudah didapatkan, dimana akan dilakukan studi literatur yang berkaitan dengan evaluasi usability dari website. Dimana hal dari studi literatur yang akan didapatkan menjadi dasar penguat konsep dasar dalam memahami hasilhasil penelitian sebelumnya mengenai evaluasi usability yang akan digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan.

**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Tahap pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya yaitu pengguna website *kpu.go.id*. Penelitian ini menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dengan sepuluh item pertanyaan yang akan menjadi indikator bagi usability yaitu, *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors* dan *satisfaction* dengan skala tes dimulai dari 1 sampai 5, dimana 1 adalah STS (sangat tidak setuju) dan 5 adalah SS (sangat setuju) untuk setiap pernyataan SUS. Para responden yang akan dituju pada penelitian ini dengan memperhatikan profil dan karakter responden sesuai pada kriteria yang telah ditentukan dalam penelitian yang didapatkan dengan jumlah responden dari penelitian ini berkisar 100 responden yang pernah mengakses dan menggunakan website *kpu.go.id*.

Tahap pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) yang melibatkan beberapa langkah setelah kuesioner disebarkan dan diisi oleh responden. Data yang diperoleh akan diuji validasi dan uji reliabilitas dengan *System Usability Scale* (SUS) dan diklasifikasikan valid dan reliable atau tidak. Tahap analisis menggunakan teknik analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan pada data hasil kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang dituangkan pada penyajian data dalam bentuk tabel. Data yang dikumpulkan dihitung menggunakan Microsoft Excel dengan menggunakan rumus yang telah ditentukan dalam metode *System Usability Scale* (SUS) Setelah beberapa tahap sebelumnya terlaksana, dilakukan evaluasi *usability testing* dengan mengukur kualitas website *kpu.go.id* yang meliputi *Learnability*: Menilai kemudahan pengguna dalam mempelajari cara menggunakan website. *Efficiency*: Mengukur seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas di website, *Memorability*: Menilai kemudahan pengguna dalam menggunakan kembali website, *Errors*: Mengidentifikasi kesalahan yang dibuat oleh pengguna serta kemudahan memperbaikinya dan *Satisfaction*: Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website *kpu.go.id* hingga tahap akhir yaitu penarikan kesimpulan.

2.3 Tinjauan Pustaka

Sistem Informasi adalah sistem yang terdiri dari orang-orang dan computer yang memproses atau menafsirkan informasi. Sistem informasi Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau *Human-Computer Interaction* (HCI) adalah disiplin ilmu yang mempelajari hubungan interaksi antara manusia, komputer, dan tugas (*task*) untuk menghasilkan sistem yang bermanfaat, efisien, dan aman bagi pengguna. Fokus utama IMK adalah perancangan dan evaluasi antarmuka pemakai (*user interface*) yang memungkinkan interaksi tersebut terjadi. Sementara itu, Pengalaman Pengguna berfokus pada persepsi subjektif dan perasaan pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut. Pengalaman pengguna yang baik ditentukan oleh indikator seperti kepuasan (*happiness*), efisiensi tugas (*task success*), dan efektivitas (Aqil, 2024).

Usability merupakan parameter pengukuran untuk menilai seberapa mudah sebuah antarmuka dapat digunakan oleh pengguna (Talanrea et al., 2022). Berdasarkan standar ISO 9241-11, *usability* mencakup tiga aspek utama : 1) Efektivitas (*Effectiveness*): Sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas dan mencapai tujuannya dengan sukses. 2) Efisiensi (*Efficiency*): Jumlah sumber daya dan upaya yang dikerahkan pengguna untuk mencapai tujuan tersebut. 3) Kepuasan (*Satisfaction*): Kenyamanan dan pengalaman positif yang dirasakan pengguna selama menggunakan sistem.



Menurut Jakob Nielsen, terdapat lima komponen usability yang menjadi patokan evaluasi: kemudahan belajar (*learnability*), kecepatan penggunaan (*efficiency*), kemudahan diingat (*memorability*), pencegahan kesalahan (*errors*), dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) (Rosenzweig, 2026).

Kesenjangan Digital merujuk pada ketimpangan akses dan kompetensi dalam teknologi digital di masyarakat (Sutrisno et al., 2024). Fenomena ini terdiri dari tiga tingkatan yaitu:

1. *First-level Digital Divide (Access Divide)*: Perbedaan akses fisik terhadap infrastruktur internet dan perangkat elektronik.
2. *Second-level Digital Divide (Usage Divide)*: Perbedaan keterampilan (*digital literacy*) dalam mengoperasikan teknologi meskipun akses telah tersedia.
3. *Third-level Digital Divide (Outcome Divide)*: Ketidakmampuan untuk mendapatkan manfaat positif dari penggunaan internet akibat rendahnya kecakapan digital.

Rendahnya literasi digital, terutama pada aspek keamanan dan operasional komputer, menjadi hambatan utama usability bagi sebagian besar tenaga kerja di Indonesia. *System Usability Scale (SUS)* adalah kuesioner standar industri yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 sebagai alat evaluasi kegunaan yang "cepat dan kotor" (*quick and dirty*). SUS diakui karena keandalannya (*reliability*) yang tinggi meskipun digunakan pada sampel kecil, yaitu sekitar 20 hingga 30 responden.

Menurut Junaidi & Isya Alfassa (2024) yang menguji tingkat kebergunaan website resmi Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Indragiri Hilir menggunakan kuesioner terstandarisasi SUS. Evaluasi tersebut melibatkan 30 responden yang bertugas atau sering berinteraksi dengan portal penyedia data statistik sektoral daerah tersebut Berdasarkan pengolahan data kuesioner, platform ini mencatatkan performa yang sangat superior dengan perolehan skor rata-rata SUS sebesar 82,917. Evaluasi kebergunaan yang dilakukan menggunakan instrumen SUS mendapatkan skor rata-rata sebesar 70,70. Skor ini mengklasifikasikan platform dalam kategori akseptabilitas *Acceptable*, dengan skala peringkat huruf "C" dan penilaian kualitatif "Good" (Putri et al., 2020). Penggunaan metode system usability scale (SUS) digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan evaluasi penilaian terhadap ketergunaan pada sistem sehingga dengan adanya penilaian tersebut dapat mengukur kebergunaan suatu sistem secara tepat dan akurat (Suryanto & Setyadi, 2022).

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berinteraksi atau mencari informasi melalui portal resmi KPU. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Berdasarkan rekomendasi penelitian usability, jumlah sampel minimal untuk mendapatkan data yang signifikan dan stabil adalah 20 hingga 30 responden. Namun, untuk meningkatkan akurasi data dalam skala yang lebih luas, penelitian ini menargetkan sebanyak 100 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan platform kuesioner *online*. Selain itu, teknik observasi dilakukan untuk melihat interaksi langsung pengguna dengan fitur-fitur pada *website* KPU guna mengidentifikasi titik friksi dalam navigasi. Instrumen penelitian ini mengadopsi 10 pernyataan standar dari *System Usability Scale (SUS)* dengan skala Likert 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju).

Table 1. Instrumen Kuesioner SUS

No	Pernyataan Instrumen SUS
1	Saya pikir saya akan sering menggunakan website KPU ini.
2	Saya merasa website KPU ini tidak perlu dibuat rumit.
3	Saya merasa website KPU ini mudah digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk menggunakan website ini.
5	Saya merasa fitur-fitur pada website KPU ini terintegrasi dengan baik.
6	Saya merasa website KPU ini terlalu banyak inkonsistensi.
7	Saya membayangkan kebanyakan orang akan mudah mempelajari website ini dengan cepat.
8	Saya merasa website KPU ini sangat membingungkan/melelahkan saat digunakan.
9	Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan website KPU ini.
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan website ini.

2.4 Teknik Analisis Data

Sebelum data diolah, instrumen harus melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 26. Uji Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan tempat penelitian dan data yang dilaporkan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang valid guna ditunjukkan pada instrument penelitian. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada data objek penelitian (Sugiyono, 2020). Teknik korelasi yang digunakan untuk melakukan uji validitas pada item pertanyaan dalam penelitian ini adalah korelasi produk momen dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \tag{1}$$



Uji validitas menggunakan korelasi Pearson di mana butir pertanyaan dinyatakan valid jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5%. Uji Reliabilitas adalah suatu alat ukur untuk mengukur suatu data kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu data dapat dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya apabila data yang digunakan stabil, dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Artinya data yang dikatakan reliabel adalah jika digunakan bisa memberikan hasil yang sama walaupun digunakan berkali-kali oleh peneliti yang berbeda. Dalam penelitian ini untuk menentukan data kuisioner reliabel atau tidak akan dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah $0,6$ (Sugiyono, 2020). Penghitungan skor dilakukan per responden dengan langkah-langkah berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9) perhitungan skor adalah poin responden dikurangi 1.
2. Untuk setiap pertanyaan bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10) perhitungan skor adalah 5 - poin responden.
3. Jumlahkan seluruh skor dari 10 pernyataan, kemudian kalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir (0 - 100).
4. Skor rata-rata dihitung dengan rumus:

$$x = \frac{\sum Skor}{N} \tag{2}$$

Hasil skor rata-rata akan diinterpretasikan melalui tiga kerangka penilaian :

- a. Acceptability Range: Menentukan apakah sistem dapat diterima pengguna (*Acceptable, Marginal, atau Not Acceptable*).
- b. Grade Scale: Menentukan peringkat kualitas dari Grade A (Excellent) hingga Grade F (Fail).
- c. Adjective Rating: Memberikan deskripsi kualitas seperti *Best Imaginable, Excellent, Good, OK, Poor, atau Worst Imaginable*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, seluruh butir pernyataan (P1 hingga P10) memiliki nilai R_{hitung} yang lebih besar dari R_{tabel} (0,197 untuk $N=100$). Hal ini membuktikan bahwa instrumen kuesioner valid dan mampu mengukur variabel usability secara akurat. Kesesuaian instrumen ini didukung oleh profil responden yang seluruhnya pernah mengakses website kpu.go.id, di mana sebagai kelompok *digital natives*, mereka memiliki tingkat literasi digital yang baik dan keterbiasaan dalam berinteraksi dengan sistem informasi. Status responden sebagai pemilih yang sudah memiliki hak pilih memberikan dimensi fungsional yang nyata pada jawaban mereka, sehingga hasil validasi ini mencerminkan persepsi pengguna yang relevan dan kompeten terhadap website KPU.go.id.

3.1 Hasil Analisis Data

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan perhitungan skor *System Usability Scale* (SUS) secara keseluruhan. Langkah awal dalam analisis ini adalah memproses skor mentah menjadi statistik deskriptif. Proses ini bertujuan untuk melihat gambaran umum persepsi pengguna terhadap tingkat usability website kpu.go.id sebelum dilakukan pemetaan lebih lanjut ke dalam kategori akseptabilitas *System Usability Scale* (SUS), sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Table 2. Tabel Perhitungan Hasil Kuesioner Metode SUS

Item Pertanyaan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Saya pikir saya akan sering menggunakan website KPU ini.	100	2	4	3.11	0.777
2. Saya merasa website KPU ini tidak perlu dibuat rumit.	100	0	4	2.07	1.200
3. Saya merasa website KPU ini mudah digunakan.	100	0	4	3.30	0.732
4. Saya membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk menggunakan website ini.	100	0	4	2.23	1.530
5. Saya merasa fitur-fitur pada website KPU ini terintegrasi dengan baik.	100	0	4	3.37	0.761
6. Saya merasa website KPU ini terlalu banyak inkonsistensi.	100	0	4	2.64	1.330
7. Saya membayangkan kebanyakan orang akan mudah mempelajari website ini dengan cepat.	100	0	4	3.37	0.761
8. Saya merasa website KPU ini sangat membingungkan/melelahkan saat digunakan.	100	0	4	2.88	1.305
9. Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan website KPU ini.	100	2	4	3.27	0.633
10. Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan website ini.	100	0	4	2.35	1.329

Berdasarkan Tabel 2, hasil perhitungan menunjukkan bahwa skor rata-rata (*mean*) usability website KPU adalah sebesar 71,50. Angka ini berada di atas ambang batas rata-rata skor SUS secara global, yaitu 68. Hal ini



mengindikasikan bahwa secara umum, website telah memenuhi standar fungsionalitas dasar bagi penggunanya. Temuan menarik terlihat pada rentang skor yang cukup lebar, di mana nilai terendah berada pada angka 45,00 dan nilai tertinggi mencapai angka sempurna 100,00. Variasi jawaban ini menghasilkan nilai standar deviasi sebesar 14,84, yang mencerminkan adanya perbedaan pengalaman yang cukup beragam di antara responden. Meskipun terdapat skor rendah yang menunjukkan beberapa pengguna masih mengalami hambatan signifikan, konsentrasi skor rata-rata pada angka 71,50 memberikan landasan kuat bahwa website KPU memiliki potensi penerimaan yang baik di mata kelompok *digital natives*.

3.1.1 Uji Validitas

Sebelum melakukan analisis terhadap data utama, dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner *System Usability Scale* (SUS) mampu mengukur variabel usability secara akurat. Pengujian ini menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai R_{hitung} dari masing-masing butir pernyataan terhadap nilai R_{tabel} . Mengingat jumlah responden (N) adalah 100, maka derajat bebas ($df = N-2$) adalah 98. Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0,197. Sebuah butir pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai R_{hitung} yang lebih besar dari 0,197.

Table 3. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Pernyataan SUS				
No	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} ($df = 98, \alpha = 0.05$)	Keterangan
1	P1	0,422	0,197	Valid
2	P2	0,518	0,197	Valid
3	P3	0,382	0,197	Valid
4	P4	0,633	0,197	Valid
5	P5	0,430	0,197	Valid
6	P6	0,710	0,197	Valid
7	P7	0,430	0,197	Valid
8	P8	0,730	0,197	Valid
9	P	0,199	0,197	Valid
10	P10	0,746	0,197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel, ditemukan bahwa indikator P10 memiliki nilai korelasi tertinggi sebesar 0,746. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan dalam mempelajari sistem merupakan faktor determinan utama dalam penilaian usability website kpu.go.id oleh responden. Di sisi lain, butir P9 mencatatkan nilai korelasi terendah (0,199) namun tetap dinyatakan valid. Rendahnya korelasi pada P9 mengindikasikan bahwa rasa percaya diri responden saat menggunakan sistem tidak berkontribusi secara dominan terhadap total skor SUS dibandingkan dengan aspek teknis lainnya.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana instrumen penelitian memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang. Berikut adalah hasil uji reliabilitas sebagaimana di sajikan pada Tabel 4 berikut:

Table 4. Varians Berdasarkan Butir Pertanyaan SUS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
Varians SUS	0,6	1,4	0,5	2,3	0,6	1,8	0,6	1,7	0,4	1,8	34,4

Berdasarkan Tabel 4, disajikan nilai varians untuk masing-masing butir pernyataan (P1 hingga P10) beserta varians total instrumen sebesar 34,4. Nilai varians ini mencerminkan sebaran jawaban responden terhadap setiap indikator kegunaan yang diuji. Hasil pengolahan data menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,73. Merujuk pada kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020), sebuah instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,60

Table 5. Hasil Cronbach Alpha

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,73	Reliabel

Melalui distribusi varians tersebut, dilakukan perhitungan reliabilitas berdasarkan Tabel 5, yang menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,73. Sebagaimana kriteria yang ditetapkan oleh (Sugiyono, 2020), nilai yang melebihi ambang batas 0,60 ini menegaskan bahwa tingkat konsistensi internal instrumen penelitian berada pada kategori reliabel. Hal ini membuktikan bahwa perbedaan persepsi antar responden dalam menilai website [KPU.go.id](http://kpu.go.id) masih berada dalam rentang yang wajar dan dapat dipertanggungjawabkan secara statistik untuk analisis tahap selanjutnya.

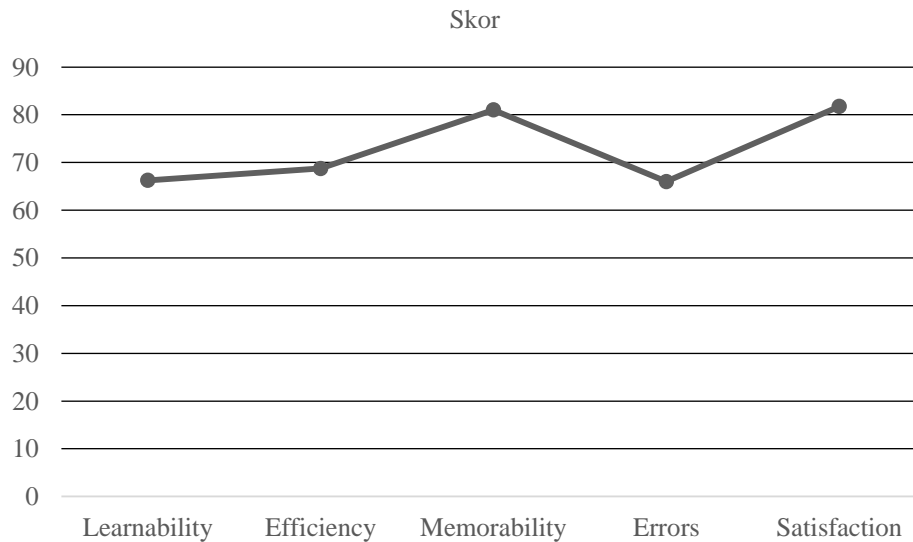
3.1.3 Analisis Dimensi Usability Nielsen

Data hasil kuesioner kemudian dikelompokkan ke dalam lima dimensi usability menurut kerangka kerja Nielsen. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai aspek spesifik dari antarmuka website kpu.go.id. Guna mengidentifikasi aspek antarmuka yang menjadi kekuatan utama maupun titik lemah dari website kpu.go.id, data hasil kuesioner dikelompokkan ke dalam lima dimensi usability menurut kerangka kerja Nielsen sebagaimana dirangkum dalam Tabel 6 rekapitulasi hasil perhitungan skor untuk setiap dimensi disajikan pada Tabel berikut:

Table 6. Hasil Skor Dimensi Usability Nielsen

Dimensi	Rata - Rata Skor	Skor	Interpretasi
Learnability	2,7	66,25	Cukup Baik
Efficiency	2,8	68,75	Cukup Baik
Memorability	3,2	81	Baik
Errors	2,6	66	Cukup Baik
Satisfaction	3,3	81,75	Baik

Berdasarkan Tabel 6 memperlihatkan rekapitulasi rata-rata skor beserta interpretasi kualitas untuk masing-masing dimensi *usability*, yang mempertegas pemetaan performa sistem secara spesifik. Agar perbedaan performa dan kesenjangan skor antar-dimensi usability tersebut dapat diamati secara lebih intuitif, data pada Tabel 6 divisualisasikan kembali dalam bentuk grafik batang pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Dimensi Skor Usability

Berdasarkan penyajian data pada Tabel dan Gambar, terlihat bahwa dimensi *Satisfaction* dengan skor 81,75 dan *Memorability* dengan skor 81 menempati posisi tertinggi dengan interpretasi 'Baik'. Hal ini mengindikasikan bahwa responden merasa puas secara subjektif dan merasa alur sistem mudah diingat. Sementara itu, dimensi *Errors* dengan skor 66 dan *Learnability* dengan skor 66,25 mencatatkan skor terendah. Rendahnya skor pada aspek *Errors* menunjukkan bahwa responden masih menemui kendala atau kesalahan saat mengoperasikan sistem, yang kemudian berdampak pada penilaian kemudahan mempelajari atau *learnability* yang belum optimal.

3.1.4 Analisis Akseptabilitas dan Standar Industri

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 responden, diperoleh nilai rata-rata skor SUS untuk website kpu.go.id sebesar 71,5. Skor ini merupakan representasi kuantitatif dari persepsi subjektif pengguna terhadap aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan saat berinteraksi dengan sistem. Untuk menerjemahkan skor kuantitatif 71,5 ke dalam tingkat kelayakan kualitatif yang berlaku secara global, posisi website KPU dipetakan berdasarkan parameter *Acceptability Range*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating* pada Tabel 7.

Table 7. Hasil *Acceptability Range*, *Grade Scale*, Dan *Adjective Rating*

Skor SUS	<i>Acceptability Range</i>	<i>Grade Scale</i>	<i>Adjective Rating</i>	Hasil Skor Rata-rata
> 80,3	<i>Acceptable</i>	A	<i>Excellent</i>	71,5
68,0 - 80,3	<i>Marginal High</i>	B	<i>Good</i>	
51,0 - 67,9	<i>Marginal Low</i>	C	<i>OK</i>	
38,0 - 50,9	<i>Not Acceptable</i>	D	<i>Poor</i>	
< 38,0	<i>Not Acceptable</i>	E	<i>Worst Imaginable</i>	



Berdasarkan Tabel 7 skor nilai SUS sebesar 71,5 menempatkan *Acceptability Range* website KPU pada kategori *Marginal High*. Hasil ini menunjukkan bahwa website berada pada ambang batas atas kategori marginal dan mendekati level *Acceptable* dengan standar skor > 80,3. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem secara fungsional sudah dapat diterima oleh pengguna, namun masih terdapat hambatan interaksi yang perlu dihilangkan untuk mencapai tingkat penerimaan yang optimal. *Grade Scale* website KPU mendapatkan *Grade B*. Peringkat ini menunjukkan performa kegunaan yang berada di atas rata-rata industri. Merujuk pada penelitian (Rahardian et al., 2025), skor rata-rata industri untuk sistem yang *usable* adalah 68. Dengan perolehan skor sebesar 71,5, website KPU telah melampaui standar tersebut, meskipun belum mencapai *Grade A* yang mencerminkan kualitas superior. Berdasarkan *Adjective Rating*, website ini mendapatkan predikat "Good". Predikat ini bermakna bahwa pengguna menilai pengalaman menggunakan website KPU sudah cukup baik dan mudah digunakan, namun belum sampai pada level "Excellent" yang biasanya diasosiasikan dengan sistem yang sangat intuitif dan minim kesalahan (*error-free*). Hasil ini membuktikan bahwa website kpu.go.id memiliki fondasi *usability* yang solid. Namun, posisi *Marginal High* memberikan sinyal kepada pengelola website untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek-aspek yang sebelumnya mencatatkan skor rendah seperti *Errors* dan *Learnability*, guna meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses informasi demokrasi.

3.1.5 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil 71,5 ini memberikan perspektif menarik jika dibandingkan dengan literatur lain. Sebagai contoh, temuan Anrahvi et al. (2024) pada website serupa mencapai skor 82 (*Excellent*). Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun website KPU yang diteliti saat ini sudah fungsional, ekspektasi pengguna terhadap aspek interaksi mungkin lebih tinggi dibandingkan kelompok responden pada penelitian sebelumnya.

3.2 Pembahasan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa website kpu.go.id memperoleh skor rata-rata *System Usability Scale* (SUS) sebesar 71,5. Secara teoretis, skor ini melampaui ambang batas standar industri sebesar 68, yang menandakan bahwa sistem ini secara fungsional telah memenuhi kriteria dasar kegunaan. Dalam kategori *Acceptability Range*, skor ini menempatkan website KPU pada posisi *Marginal High* dengan *Adjective Rating* "Good" dan *Grade Scale* "B".

Temuan ini mencatatkan angka yang lebih rendah dibandingkan penelitian Anrahvi et al. (2024) yang memperoleh skor 82 (*Excellent*) pada website direktori akademik, serta penelitian Junaidi & Isya Alfassa (2024) pada website BPS yang mencapai skor 82,917. Perbedaan ini kemungkinan besar dipicu oleh kompleksitas konten dan beban fungsionalitas pada portal KPU yang jauh lebih tinggi sebagai infrastruktur kritis demokrasi. Skor 71,5 ini justru menunjukkan konsistensi dengan temuan Putri et al. (2020) yang mendapatkan skor 70,70 pada platform serupa. Hal ini memperkuat indikasi bahwa meskipun platform pemerintah sudah berada pada kategori "baik", tantangan untuk mencapai level "superior" (*Excellent*) masih terhambat oleh isu-isu teknis yang repetitif.

Meskipun secara keseluruhan mendapatkan predikat "Good", analisis per dimensi menunjukkan adanya kerentanan pada aspek *Errors* (66) dan *Learnability* (66,25). Skor rendah pada aspek kesalahan (*errors*) selaras dengan temuan Dewi & Furqan (2024) yang menyatakan bahwa 42% indikator aksesibilitas pada website KPU RI masih bermasalah, terutama pada kontras warna dan navigasi bagi penyandang disabilitas. Fenomena ini mengonfirmasi bahwa kendala utama pengguna bukan terletak pada kepuasan visual, di mana dimensi *Satisfaction* mencapai skor tinggi 81,75, melainkan pada efektivitas operasional saat menghadapi alur yang kompleks. Kendala teknis seperti pemuatan lambat dan navigasi yang rumit, yang sebelumnya juga dilaporkan pada aplikasi Sirekap, tampaknya masih menjadi residu masalah pada portal utama kpu.go.id. Hasil ini memberikan legitimasi data bahwa website KPU sudah fungsional dan diterima oleh kelompok *digital natives*, namun memerlukan optimasi signifikan pada struktur navigasi dan penanganan kesalahan untuk mencapai inklusivitas layanan yang lebih luas. Perbaikan pada aspek-aspek kritis ini sangat krusial untuk menjaga *public trust* dalam ekosistem informasi demokrasi digital di Indonesia.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa website resmi kpu.go.id memiliki tingkat *usability* yang berada di atas ambang batas rata-rata industri, dengan perolehan skor akhir *System Usability Scale* (SUS) sebesar 71,5. Hasil ini menunjukkan bahwa platform tersebut masuk dalam *Acceptability Range* adalah "Marginal High" dengan *Adjective Rating* adalah "Good" dan *Grade Scale* adalah "B", yang berarti sistem secara umum dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh Masyarakat yang pernah mengakses website kpu.go.id, khususnya kelompok *digital natives* yang memiliki literasi digital tinggi. Namun, analisis mendalam pada setiap dimensi mengungkapkan bahwa aspek *Errors* dan *Learnability* merupakan titik lemah utama yang menghambat pengalaman pengguna. Rendahnya skor pada kedua dimensi tersebut mengonfirmasi adanya masalah teknis seperti waktu respons sistem yang lambat saat unggah file dan alur navigasi yang terkadang membingungkan saat pengguna melakukan login atau mencari dokumen hukum. Keterbatasan penelitian ini terletak pada pemilihan responden yang didominasi oleh kelompok yang pernah mengakses website, sehingga hasil ini mungkin cenderung lebih positif dibandingkan jika diuji pada kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah atau masyarakat di wilayah pedesaan yang terdampak *usage divide*. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jangkauan demografi responden serta mengintegrasikan metode evaluasi kualitatif seperti wawancara



mendalam untuk mengidentifikasi solusi desain yang lebih spesifik bagi penyandang disabilitas guna memenuhi standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) secara menyeluruh. Berdasarkan rendahnya capaian pada dimensi Errors (66,00) dan Learnability (66,25), perbaikan website kpu.go.id harus difokuskan secara spesifik pada optimasi waktu respons sistem saat proses login pengguna serta penyederhanaan struktur navigasi pencarian dokumen hukum, guna menjamin inklusivitas akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

REFERENCES

- Anrahvi, R., Pratama, N., & Stevani, S. (2024). Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Direktori Akademik. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 3(2), 74–80. <https://doi.org/10.57152/ijbem.v3i2.2020>
- Aqil, A. F. (2024). Evaluasi User Interface Pada Website Pemerintah Kabupaten Asahan. *Diploma Thesis, IPDN*.
- Dewi, S. S., & Furqan, R. (2024). Pemilu Inklusif: Analisis Aksesibilitas Website Komisi Pemilihan Umum (KPU) Berdasarkan Wcag 2.1. *Jurnal MediaTIK*. <https://doi.org/10.59562/mediatik.v6i1.1368>
- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Junaidi, M., & Isya Alfassa, A. (2024). Evaluasi Usability Website Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Indragiri Hilir Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2(7).
- Jyoshita. (2025, December 12). *System usability scale (SUS): Complete scoring walkthrough*. <https://Cleverx.Com/Blog/System-Usability-Scale-Sus-Complete-Scoring-Walkthrough/>.
- Kompas TV. (2024). *Drone Emprit: 85 Persen Netizen Tanggapi Negatif soal Aplikasi Sirekap* [Broadcast]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=8fz_ZOnYQAO
- Kusrini, U. A. Y. (2021). Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan - Google Books. Penerbit Andi.
- Nurhadi, A., & Indrayuni, elly. (2026). WebQual 4.0 Analysis of Indonesian Election and Government Websites. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 12(1), 23–30.
- Praja, M. M. P., Nurmasari, R., & Ramadhani, Z. A. (2023). Evaluasi Usability Website Trobos Aqua Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(1). <https://doi.org/10.51903/jtkp.v14i1.342>
- Putri, D. A., Denda, ;, Hadinata, R., & Nurwahyuni, ; Siti. (2020). Website Usability Testing On The Information And Coordination Center Of Covid-19 In West Java Using The System Usability Scale. 6(1). <https://doi.org/10.33480/jitk.v6i1.1355>
- Rahardian, R. L., Khodijah, S., & Rizki, C. A. (2025). Evaluation of the Usability of the Academic Information System Using the System Usability Scale (SUS) Method. *Journal of Computer Science Artificial Intelligence and Communications*, 2(2). <https://doi.org/10.64803/jocsaic.v2i2.62>
- Rosenzweig, E. (2026). Usability Inspection Methods. In *Successful User Experience* (pp. 143–154). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-443-29082-4.00026-6>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suryanto, H. A., & Setyadi, R. (2022). RESOLUSI : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi Evaluasi Web Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Bappelitbangda Mempergunakan Metode System Usability Scale. *Media Online*, 3(2), 43–48. <https://djournals.com/resolusi>
- Sutrisno, E., Silitonga, M. S., Yusuf, R. R., & Nugroho, A. A. (2024). Digital divide: how is Indonesian public service affected? *JPPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(3), 454. <https://doi.org/10.29210/020244613>
- Talanrea, S. I., Wijoyo, S. H., & Prakoso, B. S. (2022). Evaluasi Usability pada Aplikasi E-LPPD Provinsi Jawa Timur menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(10).
- Utami, P. I., & Fatmasari. (2024). Evaluasi Usability Website KPU Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Evaluasi Usability Evaluation. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 15(03). <https://sumsel.kpu.go.id/>.
- UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (2008).
- Wijaya, M. Y. P., Wahyudi, F., Rahmawati, Z. N., Fatma, M. N., & Ratnasari, N. (2023). Pengaruh Kualitas Website KPU Kabupaten Malang Terhadap User Satisfaction Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan EUCS. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (JUSIFOR)*, 2(2). <https://doi.org/10.33379/jusifor.v2i2.3581>