Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 318-322
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Evaluasi Kepuasan Pegawai terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Menggunakan Teknik *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ)

Gusmardiansyah, Utami Mizani Putri
Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifudin Jambi
gusmardiansyahyan@gmail.com, utamiputri@uinjambi.ac.id*

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Salah satu sistem yang digunakan dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan menggunakan teknik Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 12 responden yang merupakan pegawai pengguna aktif aplikasi SIAK Terpusat. Instrumen penelitian terdiri atas 20 item pernyataan yang mencakup tiga dimensi PSSUQ, yaitu System Usefulness, Information Quality, dan Interface Quality. Berdasarkan hasil uji validitas, sebanyak 18 item dinyatakan valid, sedangkan dua item, yaitu P4 dan P6, belum memenuhi kriteria validitas sehingga tidak disertakan dalam analisis lanjutan. Hasil uji reliabilitas terhadap 18 item yang valid memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,938, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dimensi System Usefulness memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,42 dengan kategori puas, dimensi Information Quality memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,79 dengan kategori puas, sedangkan dimensi Interface Quality memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 2,93 dengan kategori cukup puas. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,23 dan termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIAK Terpusat telah cukup mampu mendukung kebutuhan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, namun peningkatan pada aspek kualitas antarmuka masih diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, SIAK Terpusat, PSSUQ, Usability, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Abstract

The use of information technology in population administration services represents a government effort to improve the effectiveness and efficiency of public services. One system supporting these services is the Centralized Population Administration Information System (SIAK). This study aims to evaluate employee satisfaction with the Centralized SIAK application at the Jambi City Population and Civil Registration Office using the Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). A descriptive quantitative approach was employed, involving 12 employees who actively use the application. The research instrument initially comprised 20 statements covering three PSSUQ dimensions: System Usefulness, Information Quality, and Interface Quality. Validity testing identified 18 valid items, while two items (P4 and P6) failed to meet the validity criteria and were excluded from subsequent analysis. Reliability testing of the remaining 18 items yielded a Cronbach's Alpha coefficient of 0.938, indicating high instrument reliability. Evaluation results showed that System Usefulness achieved a mean score of 3.42 (satisfied), while Information Quality recorded the highest mean score of 3.79 (satisfied). Interface Quality received the lowest mean score of 2.93 (moderately satisfied). Overall, employee satisfaction with Centralized SIAK averaged 3.23, placing it in the moderately satisfied category. These findings indicate that the application adequately supports employees in delivering population administration services, although improvements in interface quality remain necessary to enhance user comfort and satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, Centralized SIAK, PSSUQ, Usability, Population Administration Information System

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era digital saat ini telah membawa perubahan yang mendasar dan berpengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor penyelenggaraan pemerintahan. Fenomena transformasi digital yang terjadi secara meluas turut mendorong berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk secara bertahap mengadopsi sistem informasi berbasis teknologi sebagai salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat diselenggarakan secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Manik & Juwono, 2024). Aspek efektivitas dan efisiensi tercermin dari optimalisasi proses pelayanan yang mampu dijalankan dengan pemanfaatan sumber daya yang relatif lebih minim dibandingkan sistem konvensional, sedangkan aspek transparansi dan akuntabilitas tergambar melalui keterbukaan informasi serta bentuk pertanggungjawaban instansi atas layanan yang diberikan kepada masyarakat luas [1].

Berbagai upaya tersebut pada dasarnya merupakan bagian integral dari kebijakan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (electronic government atau e-Government), yang secara umum bertujuan untuk menyederhanakan proses birokrasi yang selama ini dinilai berbelit-belit, Sekaligus mewujudkan mutu pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi dalam kerangka e-Government bukan sekadar berfungsi sebagai sarana administratif semata, melainkan turut berperan sebagai instrumen strategis dalam memperbaiki serta memperkuat kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat di tengah derasnya arus digitalisasi yang terjadi saat ini.

Salah satu wujud nyata penerapan teknologi informasi di lingkungan instansi pemerintah dapat ditemukan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang secara khusus diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di seluruh wilayah Indonesia. SIAK merupakan suatu sistem informasi yang dibangun secara terintegrasi untuk mengelola data kependudukan secara nasional, yang di dalamnya mencakup antara lain proses penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), serta pencatatan berbagai peristiwa penting kependudukan (vital events) seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan[2].

Kehadiran sistem tersebut telah membawa perubahan yang cukup fundamental terhadap pola kerja administrasi kependudukan yang semula bersifat manual, menjadi terkomputerisasi dan terintegrasi dalam satu basis data tunggal (single database). Melalui integrasi data tersebut, proses pengumpulan, penyimpanan, maupun pengolahan data kependudukan dapat berlangsung secara lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga mampu meminimalkan risiko terjadinya duplikasi data serta memudahkan pegawai dalam melaksanakan proses verifikasi dan validasi data kependudukan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan [3]. Perlu digarisbawahi pula bahwa penerapan SIAK tidak hanya dilaksanakan di tingkat pusat, melainkan turut diimplementasikan oleh pemerintah daerah sebagai landasan bagi terciptanya tata kelola data kependudukan yang lebih tertib, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan, salah satunya sebagaimana yang diterapkan pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan aplikasi SIAK Terpusat sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan operasional sehari-hari [4]. Penggunaan aplikasi tersebut memegang peranan yang sangat penting, mengingat hampir seluruh rangkaian proses pelayanan administrasi kependudukan pada instansi yang bersangkutan sangat bergantung pada sistem ini, mulai dari tahap pengelolaan data penduduk hingga proses penerbitan dokumen kependudukan.

Dalam konteks ini, pegawai selaku pengguna utama *(end user)* sistem memegang peran yang strategis dalam menjamin kelancaran operasional, baik pada tahap entri data, proses verifikasi data, maupun penerbitan dokumen kependudukan itu sendiri. Oleh karena itu, dapat dikemukakan bahwa keberhasilan penerapan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh tingkat kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan turut dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat penerimaan *(acceptance)* serta kepuasan pengguna *(user satisfaction)* dalam mengoperasikan sistem tersebut [5].

Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan operator SIAK Terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, penerapan sistem ini telah membantu mempercepat pekerjaan. Namun, masih ditemukan kendala berupa gangguan konektivitas jaringan, error proxy saat entri data serta antarmuka yang kurang

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

user-friendly. Kondisi tersebut menghambat efisiensi kerja dan pelayanan publik, sehingga evaluasi kepuasan pengguna perlu dilakukan.

Kendala-kendala tersebut di antaranya berupa gangguan jaringan *(connectivity issues)* serta permasalahan teknis lainnya yang kerap kali menghambat kelancaran proses kerja, kendala pada aspek antar muka *(interface)* sistem yang dinilai belum sepenuhnya bersifat ramah pengguna *(user-friendly),* serta beberapa alur proses tertentu yang masih dipandang kurang efisien oleh sebagian pengguna dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.

Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun SIAK Terpusat telah diterapkan, masih terdapat aspek yang perlu dievaluasi, khususnya terkait kegunaan sistem (usability) dari perspektif pengguna. Evaluasi ini bertujuan mengukur kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna, meliputi kemudahan penggunaan (ease of use), kualitas informasi, dan kenyamanan selama berinteraksi dengan sistem. Oleh karena itu, diperlukan metode evaluasi yang dapat mengukur kepuasan pengguna secara objektif berdasarkan pengalaman langsung dalam menggunakan sistem.

Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi adalah Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ), yang dikembangkan oleh Lewis (1995) dan telah digunakan dalam berbagai penelitian, seperti [6][7]. Metode ini mengukur tingkat kegunaan (usability) sistem berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna setelah berinteraksi langsung. PSSUQ dipilih karena memiliki instrumen pengukuran terstandar dan teruji, sehingga dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi pengguna terhadap sistem.

Secara lebih terperinci, PSSUQ mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu *system usefulness*, yang berkenaan dengan sejauh mana suatu aplikasi mampu memberikan manfaat serta mendukung pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif; *information quality*, yang menilai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, mencakup aspek kejelasan, keakuratan, serta tingkat kemudahan informasi tersebut untuk dipahami; dan *interface quality*, yang mengukur kualitas tampilan antarmuka beserta tingkat kenyamanan interaksi antara pengguna dengan sistem yang digunakan.

Penggunaan teknik PSSUQ dalam penelitian ini dinilai sangat relevan untuk mengukur pengalaman pegawai Dukcapil Kota Jambi selama menggunakan aplikasi SIAK Terpusat, mengingat berbagai kendala yang telah diuraikan sebelumnya memiliki keterkaitan yang erat dengan ketiga dimensi yang diukur dalam PSSUQ tersebut. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pegawai selaku pengguna aplikasi SIAK Terpusat, diharapkan instansi terkait dapat memperoleh masukan yang bersifat berbasis data *(evidence-based)* untuk melaksanakan evaluasi serta pengembangan sistem, sehingga ke depannya dapat lebih selaras dengan kebutuhan dan harapan para pengguna [8].

Perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut pada akhirnya diharapkan tidak hanya memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas administratif, tetapi juga turut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh.

Berbagai penelitian terdahulu terkait evaluasi sistem informasi pada instansi pemerintahan pada umumnya cenderung menggunakan teknik *Service Quality* (SERVQUAL) maupun *Importance Performance Analysis* (IPA), yang lebih menitikberatkan pada pengukuran kualitas layanan serta evaluasi kesenjangan (gap) antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna. Berbeda dengan pendekatan-pendekatan tersebut, penelitian ini lebih memfokuskan kajiannya pada evaluasi *usability* serta tingkat kepuasan pengguna dalam mengoperasikan sistem, dengan menerapkan teknik PSSUQ yang ditinjau berdasarkan tiga aspek utama, yaitu kegunaan sistem *(system usefulness),* kualitas informasi *(information quality),* dan kualitas antarmuka *(interface quality)*.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bersifat komplementer terhadap kajian-kajian yang telah dilakukan sebelumnya, khususnya pada aspek evaluasi kegunaan sistem yang relatif belum banyak dikaji dalam konteks instansi pemerintahan, terutama di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan uraian permasalahan serta urgensi penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pegawai Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terpusat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Menggunakan Teknik Post-Study System Usability Questionnaire (Pssuq)".

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. Metodelogi Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif digunakan untuk memperoleh data berbentuk angka yang kemudian diolah dan dievaluasi menggunakan teknik statistik. Sementara itu, pendekatan deskriptif bertujuan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner.

Instrumen yang digunakan dalam proses pengumpulan data adalah Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). Instrumen ini dimanfaatkan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan pengalaman mereka setelah menggunakan aplikasi secara langsung. Penilaian dilakukan melalui tiga dimensi utama, yaitu System Usefulness, Information Quality, dan Interface Quality[9].

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian sebagai dasar dalam menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, pengumpulan data menggunakan tiga teknik, yaitu observasi, kuesioner, dan studi pustaka, yang diterapkan secara sistematis sesuai dengan karakteristik objek penelitian.

1. Observasi
   Observasi dilakukan dengan mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk mengamati penerapan aplikasi SIAK Terpusat dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Pengamatan mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta kendala teknis yang dialami pegawai. Teknik ini bertujuan memperoleh informasi langsung mengenai kondisi dan aktivitas di lokasi penelitian serta melengkapi data kuesioner agar memberikan gambaran yang lebih menyeluruh (Sugiyono et al., 2022).

2. Kuesioner
   Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data dari responden dengan mengacu pada metode Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ), yang mencakup tiga dimensi, yaitu System Usefulness, Information Quality, dan Interface Quality. Kuesioner disebarkan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melalui Google Form agar pengumpulan data lebih mudah dan efisien. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang berisi pertanyaan atau pernyataan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai persepsi dan pengalaman responden sesuai tujuan penelitian [10].

   Pengukuran jawaban menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1–5, yaitu:

   - Sangat Tidak Setuju (STS)
   - Tidak Setuju (TS)
   - Netral (N)
   - Setuju (S)
   - Sangat Setuju (SS)

   Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan program IBM SPSS untuk keperluan analisis penelitian.

3. Studi Pustaka
   Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, prosiding, dan dokumen resmi yang relevan. Teknik ini bertujuan memperoleh landasan teori serta mendukung pembahasan penelitian. Referensi yang dikaji mencakup konsep penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) sebagai instrumen evaluasi kepuasan pengguna. Hasil kajian juga digunakan sebagai acuan dalam menghubungkan temuan penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu .

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2.3. Populasi dan Sempel

Populasi merupakan seluruh individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran penelitian [11]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang aktif menggunakan aplikasi SIAK Terpusat. Pemilihan populasi didasarkan pada pengalaman langsung pegawai dalam mengoperasikan sistem sehingga mampu memberikan penilaian terhadap tingkat usability aplikasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 12 orang pegawai.

1. Sempel
   Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian [12]. Kriteria responden adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang aktif menggunakan aplikasi SIAK Terpusat. Berdasarkan kriteria tersebut, sebanyak 12 pegawai dipilih sebagai responden karena memiliki pengalaman langsung dalam mengoperasikan aplikasi sehingga dapat memberikan penilaian sesuai kebutuhan penelitian.

2. Instrumen Penelitian
   Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang diadaptasi dari Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) yang dikembangkan oleh Lewis (1995). Kuesioner digunakan untuk mengukur kepuasan pegawai terhadap aplikasi SIAK Terpusat berdasarkan tiga dimensi, yaitu System Usefulness, Information Quality, dan Interface Quality. Penyesuaian redaksi pernyataan dilakukan agar sesuai dengan konteks penggunaan aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Modifikasi minor pada instrumen terstandar diperbolehkan untuk meningkatkan validitas isi dan pemahaman responden [13]. Selanjutnya, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakannya.

2.4. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai alat untuk mengukur tingkat persetujuan, pendapat, dan persepsi responden terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat. Skala ini dipilih karena mampu mengubah tanggapan responden menjadi data numerik yang selanjutnya dapat diolah dan dievaluasi menggunakan teknik analisis statistik. Melalui kuesioner yang telah disusun, setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan berdasarkan pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi SIAK Terpusat. Jawaban yang diberikan kemudian digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang diteliti.

2.5. Teknik Evaluasi Data

Evaluasi data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap aplikasi SIAK Terpusat berdasarkan tiga dimensi PSSUQ (Lewis, 1995). Data kuesioner dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna [14]. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta perhitungan nilai rata-rata (mean) setiap item dan dimensi PSSUQ. Hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan kategori penilaian untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIAK Terpusat.

1. Uji Validasi
   Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur aspek yang diteliti [15]. Pengujian dilakukan menggunakan metode Corrected Item-Total Correlation dengan bantuan SPSS. Item dinyatakan valid apabila nilai Corrected Item-Total Correlation lebih dari 0,30, sedangkan nilai kurang dari 0,30 menunjukkan bahwa item tidak memenuhi kriteria validitas sehingga perlu diperbaiki atau dihapus.

2. Uji Reliabilitas
   Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pengujian menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3. Perhitungan Mean
   Perhitungan nilai rata-rata (mean) dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden pada setiap item pernyataan dan dimensi PSSUQ. Nilai tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIAK Terpusat secara kuantitatif.

   Rumus perhitungan mean yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

   Keterangan:

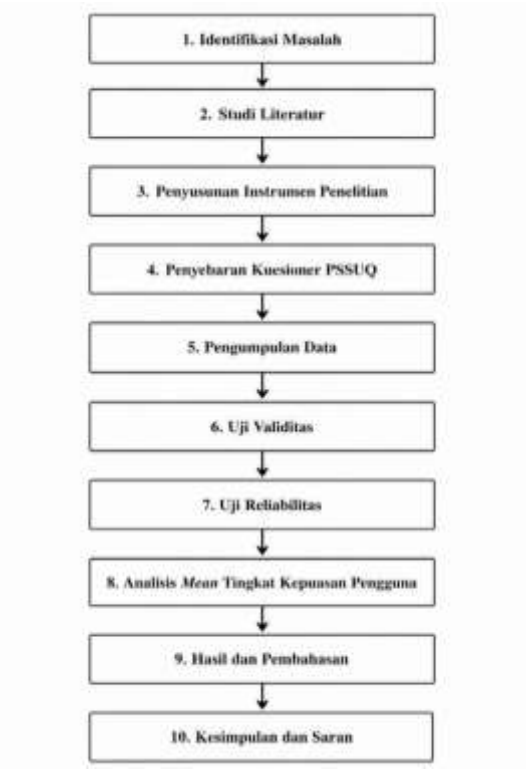
   $\bar{X}$ = nilai rata-rata (mean)
   $\sum X$ = jumlah seluruh skor jawaban responden
   n = jumlah responden

4. Katagori Tingkat Kepuasan

   Hasil perhitungan nilai rata-rata (mean) selanjutnya dikategorikan berdasarkan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Pengkategorian ini bertujuan mempermudah interpretasi tingkat kepuasan pengguna pada setiap item pernyataan dan dimensi PSSUQ sehingga diperoleh gambaran mengenai usability aplikasi SIAK Terpusat.

2.6. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian agar setiap tahapan dapat dilakukan secara terstruktur dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kerangka ini menggambarkan urutan kegiatan penelitian, mulai dari identifikasi masalah, kajian literatur, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, pengolahan data menggunakan teknik Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ), hingga penyusunan kesimpulan dan saran. Dengan adanya kerangka penelitian tersebut, setiap tahap penelitian dapat dilaksanakan secara sistematis sehingga proses penelitian berjalan lebih terarah.



Gambar 2.1 Tahapan Penelitian

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

1. Identifikasi Masalah
   Tahap identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan mengenali berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat (SIAK Terpusat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi terhadap proses penggunaan aplikasi untuk mengetahui berbagai kendala yang dihadapi pengguna, baik yang berkaitan dengan aspek teknis maupun nonteknis. Informasi yang diperoleh dari hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam menetapkan fokus penelitian sekaligus menyusun rumusan masalah yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

2. Studi Literatur
   Tahap studi literatur dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber referensi yang berkaitan dengan penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, serta hasil penelitian terdahulu yang membahas evaluasi usability sistem dan penerapan teknik *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ). Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh dasar konseptual yang mendukung pelaksanaan penelitian sekaligus memperkuat pemahaman terhadap teori dan penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini memiliki landasan ilmiah yang sesuai serta didukung oleh referensi yang relevan dengan topik yang dikaji.

3. Penyusunan Instrumen Penelitian
   Pada tahap ini, peneliti menyusun instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner yang dirancang berdasarkan dimensi-dimensi yang tercakup dalam teknik *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ). Penyusunan instrumen tersebut dilaksanakan secara sistematis dengan sasaran untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat, sehingga diperoleh data empiris yang valid dan dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas usabilitas sistem secara objektif dan terukur.

4. Penyebaran Kuesioner PSSUQ
   Kuesioner yang telah disusun selanjutnya didistribusikan kepada responden yang merupakan pegawai aktif pengguna aplikasi SIAK Terpusat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pemilihan responden dari kalangan pegawai aktif didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka merupakan pengguna langsung sistem tersebut dalam kegiatan operasional sehari-hari, sehingga penilaian yang diberikan mencerminkan pengalaman nyata dalam mengoperasikan aplikasi dan dapat menghasilkan data yang representatif serta relevan terhadap tujuan penelitian.

5. Pengumpulan Data
   Pengumpulan data dilakukan setelah seluruh responden mengisi kuesioner. Data yang terkumpul kemudian disusun secara sistematis untuk diolah dan dievaluasi guna memperoleh hasil penelitian yang akurat dan mendukung penilaian usability aplikasi SIAK Terpusat.

6. Uji Validasi
   Uji validitas dilaksanakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti sesuai dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) melalui analisis korelasi antara nilai r hitung setiap butir pernyataan dengan nilai r tabel yang ditentukan berdasarkan jumlah responden dan taraf signifikansi yang digunakan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga butir tersebut dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

7. Uji Reliabilitas
   Uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* memenuhi batas minimum yang telah ditetapkan. Semakin tinggi nilai koefisien yang diperoleh, semakin baik tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian sehingga instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

8. Evaluasi untuk mean tingkat kepuasaan pengguna
   Evaluasi nilai rata-rata *(mean)* dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat berdasarkan jawaban responden pada setiap item pernyataan dalam kuesioner. Nilai *mean* yang diperoleh selanjutnya digunakan untuk menggambarkan kecenderungan penilaian responden terhadap setiap aspek yang diukur. Melalui hasil perhitungan tersebut, peneliti dapat mengetahui item pernyataan yang memperoleh nilai tertinggi maupun terendah sehingga aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan dapat diidentifikasi.

9. Hasil dan Pembahasan
   Tahap hasil dan pembahasan dilaksanakan melalui pemaparan dan penjelasan secara sistematis terhadap keseluruhan hasil pengolahan data yang telah diperoleh dari proses evaluasi sebelumnya. Hasil evaluasi tersebut kemudian diinterpretasikan secara mendalam guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat. Pada tahap ini, temuan-temuan yang dihasilkan dikaji secara kritis dengan mengacu pada landasan teori serta penelitian terdahulu yang relevan, sehingga interpretasi yang disajikan tidak hanya mencerminkan kondisi aktual di lapangan, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sebagai bagian dari kontribusi penelitian terhadap pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan.

3. Hasil Penelitian

3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi merupakan instansi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya. Dalam mendukung pelayanan tersebut, instansi ini menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat (SIAK Terpusat) untuk mengelola data penduduk, melakukan verifikasi, pencarian data, hingga pencetakan dokumen secara digital dan terintegrasi.

Mengingat pentingnya peran aplikasi tersebut dalam kegiatan operasional, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pegawai sebagai pengguna aktif menggunakan metode Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas usability aplikasi serta menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan administrasi kependudukan.

3.1.2 Tampilan Shortcut Aplikasi Terpusat

Ikon shortcut aplikasi merupakan antarmuka awal yang berfungsi sebagai akses utama menuju aplikasi SIAK Terpusat pada komputer pegawai. Shortcut memudahkan pengguna membuka aplikasi tanpa menelusuri direktori file secara manual. Pengguna cukup melakukan double-click pada ikon di desktop untuk memulai penggunaan aplikasi dengan lebih cepat dan praktis.

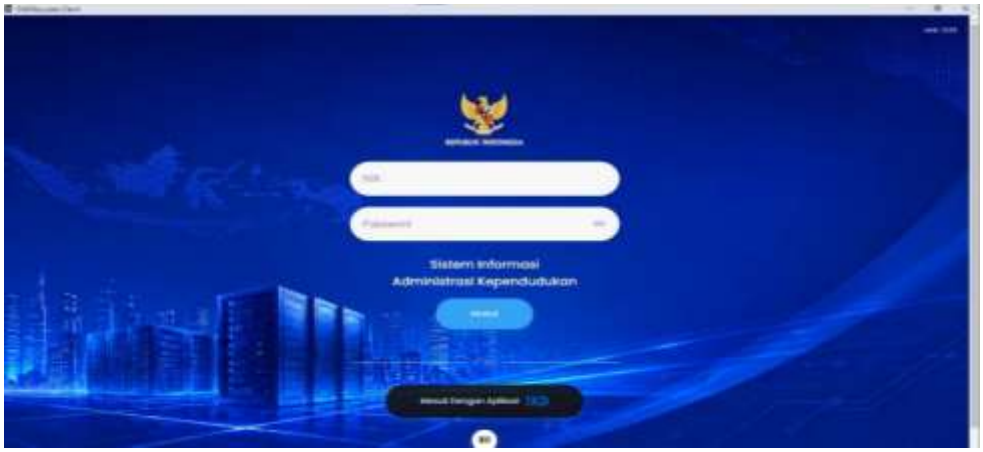


Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi Siak Terpusat

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.1.3 Tampilan Login Aplikasi SIAK Terpusat

Halaman login merupakan antarmuka autentikasi yang digunakan pegawai untuk mengakses sistem melalui proses verifikasi identitas menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) serta password yang telah terdaftar pada sistem. Proses autentikasi tersebut bertujuan memastikan bahwa akses hanya diberikan kepada pengguna yang memiliki hak akses, sehingga keamanan dan integritas data tetap terjaga. Selain mekanisme tersebut, halaman login juga menyediakan opsi masuk melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk integrasi dengan kebijakan transformasi digital pemerintah.



Gambar 3.2 Tampilan Login Aplikasi SIAK Terpusat

3.1.4 Tampilan Halaman Utama

Halaman utama aplikasi berfungsi sebagai pusat informasi awal yang menyajikan gambaran umum mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), termasuk menu navigasi sebagai sarana perpindahan antarmenu dalam sistem, serta berbagai informasi penting yang berkaitan dengan penggunaan dan operasional sistem secara keseluruhan. Halaman ini dirancang sebagai titik akses utama yang memudahkan pegawai dalam memahami struktur sistem serta mengakses fitur-fitur yang tersedia secara terarah dan efisien.



Gambar 3.3 Tampilan Halaman Utama

3.1.5 Tampilan Menu Pencarian Data Penduduk

Menu pencarian merupakan fitur yang memungkinkan pegawai untuk melakukan penelusuran dan penampilan data penduduk secara spesifik berdasarkan sejumlah kriteria yang telah tersedia dalam sistem, meliputi Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, nomor kartu keluarga, serta data wilayah administratif. Ketersediaan berbagai parameter pencarian tersebut bertujuan untuk mempermudah proses identifikasi dan verifikasi data penduduk secara efisien, sehingga pegawai dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.2. Hasil Uji Validasi

Uji validitas bertujuan mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode Corrected Item-Total Correlation dengan bantuan SPSS untuk mengetahui hubungan antara skor setiap item dan skor total instrumen setelah mengeluarkan item yang diuji.

Penentuan validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan nilai batas minimum yang telah ditetapkan. Suatu butir pernyataan dinyatakan memenuhi kriteria validitas apabila memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,30 ($r > 0,30$). Sebaliknya, apabila nilai korelasi berada di bawah batas tersebut, maka butir pernyataan dinilai belum mampu mengukur variabel penelitian secara memadai sehingga perlu diperbaiki atau tidak digunakan dalam proses pengumpulan data.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation di atas 0,30 sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validasi

Kode Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,827	Valid
P2	0,562	Valid
P3	0,692	Valid
P4	0,240	Tidak Valid
P5	0,492	Valid
P6	0,139	Tidak Valid
P7	0,397	Valid
P8	0,554	Valid
P9	0,554	Valid
P10	0,581	Valid
P11	0,744	Valid
P12	0,482	Valid
P13	0,654	Valid
P14	0,769	Valid
P15	0,784	Valid
P16	0,914	Valid
P17	0,782	Valid
P18	0,571	Valid
P19	0,514	Valid
P20	0,822	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel 4.1, dari 20 item pernyataan yang diuji terdapat 18 item yang memperoleh nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,30 sehingga dinyatakan valid. Sementara itu, terdapat dua item yang belum memenuhi kriteria validitas, yaitu P4 dengan nilai 0,240 dan P6 dengan nilai 0,139, karena memperoleh nilai Corrected Item-Total Correlation kurang dari 0,30. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar item pada instrumen penelitian telah mampu mengukur variabel yang diteliti dengan baik, sedangkan item P4 dan P6 belum memenuhi kriteria validitas yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kedua item tersebut perlu dipertimbangkan dalam tahapan evaluasi dan pengolahan data selanjutnya.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.3. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pengujian menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan IBM SPSS. Menurut Ghozali (2021), instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Semakin tinggi nilai yang diperoleh, semakin baik konsistensi antarbutir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian.

Setelah uji validitas, pengujian reliabilitas dilakukan terhadap 18 item yang dinyatakan valid, sedangkan item P4 dan P6 tidak disertakan karena tidak memenuhi kriteria validitas. Hasil pengujian digunakan untuk menentukan kelayakan dan konsistensi instrumen dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi SIAK Terpusat.

Tabel 3.2 Hasil Uji Realibilitas

Veriabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0,938	18	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 4.2, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,938 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 18 butir. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum yang telah ditetapkan, yaitu 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa item-item pernyataan yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dalam mengukur kepuasan pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat. Dengan demikian, instrumen penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat digunakan dalam tahapan analisis selanjutnya.

3.4. Hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap aplikasi SIAK Terpusat berdasarkan dimensi PSSUQ. Dari 20 item pernyataan, sebanyak 18 item dinyatakan valid dan digunakan dalam evaluasi, sedangkan item P4 dan P6 tidak disertakan. Tingkat kepuasan pengguna diperoleh melalui perhitungan nilai rata-rata (mean) pada setiap item dan dimensi penelitian.

Nilai mean selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan lima kategori kepuasan, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Penilaian menggunakan skala Likert 1–5, dengan nilai 1 menunjukkan tingkat kepuasan terendah dan nilai 5 menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi. Hasilnya digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pegawai terhadap aplikasi SIAK Terpusat.

Tabel 3.3 Hasil Evaluasi Kepuasaan Pengguna

Interval	Kategori
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Puas
1.81 – 2.60	Tidak Puas
2.61 – 3.40	Cukup
3.41 – 4.20	Puas
4.21 – 5.00	Sangat Puas

3.5. System Userfulness

Dimensi System Usefulness dalam metode PSSUQ digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi SIAK Terpusat dalam mendukung pekerjaan administrasi kependudukan. Dimensi ini

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

memberikan gambaran mengenai efektivitas dan efisiensi sistem dalam memenuhi kebutuhan operasional pegawai. Hasil perhitungan nilai rata-rata (mean) setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4 Hasil Evaluasi System Usefulnes

Kode Item	Item Pertanyaan	Mean	Kategori
P1	Aplikasi SIAK Terpusat membantu saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat	3,25	Cukup Puas
P2	Aplikasi SIAK Terpusat meningkatkan efektivitas pekerjaan saya	3,50	Puas
P3	Aplikasi SIAK Terpusat mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan	3,25	Cukup Puas
P5	Secara umum aplikasi SIAK Terpusat bermanfaat dalam pekerjaan saya	3.67	Puas
Nilai	Rata-rata	3.42	Cukup

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata (mean), dimensi System Usefulness memperoleh nilai 3,42 dengan kategori puas. Perhitungan menggunakan empat item pernyataan yang valid, yaitu P1, P2, P3, dan P5, sedangkan P4 tidak disertakan karena tidak memenuhi kriteria validitas. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi SIAK Terpusat telah memberikan manfaat dalam mendukung pekerjaan administrasi kependudukan.

P5 memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,67 dengan kategori puas, diikuti P2 sebesar 3,50. Sementara itu, P1 dan P3 masing-masing memperoleh nilai 3,25 dengan kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah memberikan manfaat dan membantu mempercepat pekerjaan, aspek kemudahan penggunaan dan efektivitasnya masih perlu ditingkatkan.

3.6. Information Quality

Dimensi *Information Quality* digunakan untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SIAK Terpusat berdasarkan pengalaman dan penilaian langsung pengguna selama mengoperasikan sistem. Dimensi ini mencakup penilaian terhadap keakuratan, kelengkapan, serta keterbacaan informasi yang ditampilkan oleh sistem kepada pengguna. Hasil perhitungan nilai rata-rata *(mean)* pada dimensi *Information Quality* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.5 Hasil Evaluasi Information Quality

Kode Item	Item Pertanyaan	Mean	Kategori
P7	Data yang dihasilkan aplikasi SIAK Terpusat akurat	3,83	Puas
P8	nformasi yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan saya	3,75	Puas
P9	Aplikasi memberikan informasi secara lengkap	4,00	Puas
P10	Informasi dari aplikasi membantu pengambilan keputusan kerja	3,58	Puas
Nilai	Rata-rata	3,79	Puas

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata (mean), dimensi Information Quality memperoleh nilai 3,79 dengan kategori puas. Perhitungan menggunakan empat item pernyataan yang valid, yaitu P7, P8, P9, dan P10, sedangkan P6 tidak disertakan karena tidak memenuhi kriteria validitas. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi aplikasi SIAK Terpusat dinilai baik dalam mendukung pekerjaan administrasi kependudukan.P9 memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,00, diikuti P7 sebesar 3,83 dan P8 sebesar 3,75, yang seluruhnya termasuk kategori puas. Sementara itu, P10 memperoleh nilai terendah sebesar 3,58, tetapi tetap dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan aplikasi dinilai akurat, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pegawai.

3.7. Interface Quality

Dimensi *Interface Quality* digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas antarmuka aplikasi SIAK Terpusat. Evaluasi pada dimensi ini mencakup aspek tampilan aplikasi, susunan menu, kemudahan navigasi, konsistensi antarmuka, serta kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada dimensi *Interface Quality*, yaitu P11 sampai dengan P20, telah memenuhi kriteria validitas sehingga seluruh item tersebut digunakan dalam proses evaluasi tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 3.6 Hasil Evaluasi Interface Quality

Kode Item	Item Pertanyaan	Mean	Kategori
P11	Tampilan aplikasi SIAK Terpusat mudah dipahami	3,08	Cukup
P12	Menu-menu pada aplikasi mudah digunakan	2,83	Cukup
P13	Tampilan antarmuka sistem menarik	3,00	Cukup
P14	Tampilan aplikasi nyaman digunakan dalam bekerja	2,83	Cukup
P15	Secara keseluruhan tampilan aplikasi sudah baik	2,83	Cukup
P16	Saya puas menggunakan aplikasi SIAK Terpusat	2,75	Cukup
P17	Aplikasi SIAK Terpusat memenuhi harapan saya	2,75	Cukup
P18	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini setiap hari	3,00	Cukup
P19	Saya bersedia terus menggunakan aplikasi ini dalam pekerjaan	3,00	Cukup
P20	Secara keseluruhan saya puas terhadap aplikasi SIAK Terpusat	3,17	Cukup
Nilai	Rata-rata	2,93	Cukup

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata (mean), dimensi Interface Quality memperoleh nilai 2,93 dengan kategori cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi SIAK Terpusat telah cukup mendukung interaksi pengguna, tetapi masih memerlukan perbaikan agar lebih nyaman dan mudah digunakan.P20 memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,17, diikuti P11 sebesar 3,08, serta P13, P18, dan P19 masing-masing sebesar 3,00. Sementara itu, P16 dan P17 memperoleh nilai terendah sebesar 2,75. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas antarmuka masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek yang diukur melalui P16 dan P17, agar pengalaman penggunaan aplikasi menjadi lebih optimal.

3.8. Hasil Keseluruhan PSSUQ

Setelah dilakukan evaluasi terhadap masing-masing dimensi PSSUQ, tahap selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat secara umum. Perhitungan dilakukan berdasarkan 18 item pernyataan yang telah memenuhi kriteria validitas, yang terdiri atas empat item pada dimensi *System Usefulness*, empat item pada dimensi *Information Quality*, dan sepuluh

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

item pada dimensi *Interface Quality*. Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan pegawai terhadap *usabilitas* aplikasi SIAK Terpusat.

Tabel 3.7 Hasil Keseluruhan PSSUQ

Dimensi	Mean	Kategori
System Usefulness	3,42	Cukup
Information Quality	3,79	Puas
Interface Quality	2,93	Cukup
Rata-rata Keseluruhan	3,23	Cukup

Berdasarkan hasil evaluasi keseluruhan pada Tabel 4.7, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,23 dengan kategori cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi merasa cukup puas terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Dari ketiga dimensi yang dievaluasi, Information Quality memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,79 dengan kategori puas. Selanjutnya, System Usefulness memperoleh nilai 3,42 dengan kategori puas, yang menunjukkan bahwa aplikasi telah memberikan manfaat dalam mendukung pekerjaan pegawai. Sementara itu, Interface Quality memperoleh nilai terendah sebesar 2,93 dengan kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas antarmuka, khususnya tampilan, navigasi, dan kenyamanan penggunaan, masih perlu ditingkatkan agar aplikasi dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai evaluasi kepuasan pegawai terhadap penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan menggunakan metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1). Pada dimensi *System Usefulness*, diperoleh nilai rata-rata *(mean)* sebesar 3,42 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIAK Terpusat dinilai telah memberikan manfaat dan membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, beberapa aspek terkait kemudahan penggunaan dan efektivitas aplikasi masih dapat ditingkatkan agar penggunaan sistem menjadi lebih optimal. 2). Pada dimensi *Information Quality*, diperoleh nilai rata-rata *(mean)* sebesar 3,79 yang termasuk dalam kategori puas. Dimensi ini memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan aplikasi SIAK Terpusat dinilai baik oleh pegawai dalam mendukung kebutuhan pekerjaan, terutama dari aspek kemudahan memahami informasi, kesesuaian informasi dengan kebutuhan, serta akurasi informasi yang dihasilkan. 3). Pada dimensi *Interface Quality*, diperoleh nilai rata-rata *(mean)* sebesar 2,93 yang termasuk dalam kategori cukup puas. Dimensi ini memperoleh nilai terendah dibandingkan dua dimensi lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas antarmuka aplikasi telah cukup mendukung interaksi pengguna dengan sistem, namun masih terdapat aspek antarmuka yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman dan optimal bagi pegawai. 4). Secara keseluruhan, evaluasi kepuasan pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIAK Terpusat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,23 yang termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum aplikasi SIAK Terpusat telah cukup mampu memenuhi kebutuhan pegawai dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan administrasi kependudukan. Namun, peningkatan masih diperlukan, terutama pada aspek kualitas antarmuka, agar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dapat ditingkatkan.

Reference

1. Hajar Ibnu, H. A. (2025). *Reformulasi Kualitas Pelayanan Publik Lokal melalui Transformasi Digital*.
2. *Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (n.d.). Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.* https://kemendagri.go.id/
3. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
4. Wiranti Hafizha. (2024). Evaluasi Usability Aplikasi Viu Menggunakan Post-Study System Usability Questionnaire (Pssuq) Dan Use QuestionnaireLenaini, I., & Artikel, R. (2021). *TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK*. *6*(1), 33–39. https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

5. Lewis, J. R. (1995). IBM Computer Usability Satisfaction Questionnaires: Psychometric Evaluation and Instructions for Use. *International Journal of Human-Computer Interaction*, *7*(1), 57–78. https://doi.org/10.1080/10447319509526110
6. (Manik & Juwono, 2024). (2024). *Strategi Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Studi pada Kementerian Keuangan*.
7. Nuril Ikhsanuddin, R. S. U. M. P. (2022). Usability Analysis of Higher Education Information Systems (SIDIKTI) at Sjakhyakirti University Using Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*.
8. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
9. Windi Nandina, & Rayyan Firdaus. (2024). Sistem Informasi Manajemen: Pilar Penting dalam Organisasi Modern. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, *2*(2), 384–388. https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v2i2.2088
10. Yuli Santri Isma, Depita Kardiati, Muslem Muslem, Sarrah Kurnia Fadhillah, Jamiati KN, Fitria Akmal, & Syarifah Chairunnisak. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, *6*(2), 66–77. https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891
11. Vlachogianni, P., & Tselios, N. (2023). Perceived Usability Evaluation of Educational Technology Using the Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ): A Systematic Review. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Number 17). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). https://doi.org/10.3390/su151712954
12. Surayya, A., Namira Sitanggang, C., Mashalani, F., Sihotang, Z. S., & Mukhlasin, A. (2024). Tantangan Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Era Digital. In *Journal Of Global Humanistic Studies philosophiamundi.id/ e-issn* (Vol. 2, Number 2).
13. Undang- undang kemendagri luncurkan SIAK. (2022). *Rakornas Dukcapil 2022, Kemendagri Luncurkan SIAK*.
14. Utan Sufandi, D. A. A. (2022). *Usability Testing Aplikasi Web Menggunakan Metode PSSUQ*.
15. Sauro, Jeff., & Lewis, J. R. . (2016). *Quantifying the user experience : practical statistics for user research*. Morgan Kaufmann.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14582
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)