

## **PENGUJIAN USABILITAS *WEBSITE* SISTEM SELEKSI CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL NASIONAL (SSCN) BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN)**

**Teddy Cahyo Munanto, Rudy Hartanto, dan Silmi Fauziati**

Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia  
e-mail: teddy.cahyo.m@mail.ugm.ac.id, rudy@ugm.ac.id, silmi@ugm.ac.id

Diterima 12 Desember 2019 - Direvisi 8 Januari 2020 – Disetujui 8 Januari 2020

### **ABSTRACT**

*The Government of Indonesia, through the National Civil Service Agency, provides the National Civil Servant Candidate Selection System as a means of centrally accepting Candidate Civil Servants through a website addressing at <https://sscn.bkn.go.id>. Many usability problems accompany the high level of usage during the CPNS reception period each year. This shows the need for testing to measure several aspects of usability, namely: effectiveness, efficiency, and user satisfaction. This study uses the System Usability Scale (SUS) as a measure of usability aspects according to the user's perspective. Subjective assessment by the user states that this website gets usability with a SUS score of 63.75. The results are not good enough, because the Acceptability scale only falls into the Marginal High category. The percentile rank also shows that the website is only better than the 38% of other assessments that have been done to place it in grade C. As for the adjective assessment, the SSCN website gets an OK result. The user generally acts passively rather than being a promoter or detractor.*

**Keywords:** National Civil Service Agency, civil servants, SSCN BKN, system usability scale (SUS).

### **ABSTRAK**

*Pemerintah Indonesia melalui Badan Kepegawaian Negara (BKN) menyediakan Sistem Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil Nasional (SSCN) sebagai sarana penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) secara terpusat melalui website yang beralamatkan di <https://sscn.bkn.go.id>. Tisngginya tingkat penggunaan di saat periode penerimaan CPNS setiap tahunnya diikuti dengan banyaknya masalah-masalah kebergunaan yang muncul. Hal tersebut menunjukkan perlunya dilakukan uji untuk mengukur beberapa aspek dalam kebergunaan yaitu: efektifitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan System Usability Scale (SUS) sebagai alat ukur aspek kebergunaan menurut sudut pandang pengguna. Penilaian secara subyektif oleh pengguna menyatakan bahwa website ini memperoleh usability dengan skor SUS 63,75. Skor tersebut belum dapat dikatakan baik, sebab dalam skala Acceptability hanya masuk pada kategori Marginal High. Pada percentile rank juga menunjukkan bahwa website SSCN BKN hanya lebih baik dibandingkan 38% penilaian-penilaian lain yang pernah dilakukan sehingga menempatkannya pada grade C. Adapun untuk penilaian adjective website SSCN mendapatkan hasil OK dan pengguna pada umumnya bersikap pasif daripada menjadi promoter atau detractor.*

**Kata Kunci:** Badan Kepegawaian Negara, CPNS, SSCN BKN, system usability scale (SUS).

## **I. PENDAHULUAN**

**L**EMBAGA pemerintah saat ini dituntut untuk senantiasa mengedepankan keterbukaan informasi, salah satunya ialah pada proses penerimaan CPNS. Badan Kepegawaian Negara adalah lembaga negara yang diberi kewenangan melakukan pembinaan dan menyelenggarakan manajemen ASN secara nasional [1]. BKN secara bertahap sudah mulai menerapkan penerimaan CPNS secara terpusat. Dimulai dari tahun 2014 yang mengikutsertakan sebagian instansi pemerintah, hingga akhirnya pada tahun 2018 semua instansi pemerintah wajib melakukan pengusulan serta penerimaan CPNS secara terpusat dan terintegrasi secara elektronik melalui *website*.

BKN menyediakan portal seleksi CPNS yang dapat diakses pada halaman <https://sscn.bkn.go.id>. *Website* tersebut menyediakan informasi persyaratan, kebutuhan, hingga registrasi secara *online*.

Dengan diberlakukannya pendaftaran elektronik diharapkan partisipasi calon pelamar dapat lebih meningkat daripada periode-periode sebelumnya. Namun pada tahun 2018 hanya tercatat 4.436.694 pelamar yang melakukan registrasi pada website SSCN. Hal tersebut jauh di bawah target BKN sejumlah 8 juta pelamar [2].

Tingkat kebergunaan website pemerintah adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan oleh pengguna. *Website* dengan kebergunaan tinggi lebih dapat diterima dibandingkan dengan website dengan kebergunaan rendah [3]. International Standard Organization (ISO) mendefinisikan kebergunaan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan tertentu [4].

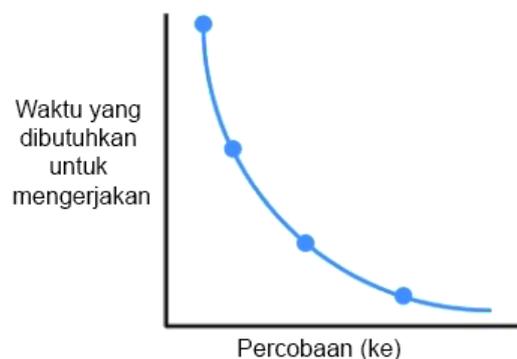
Tiga aspek yang harus tercakup dalam pengukuran kebergunaan [4], yaitu sebagai berikut.

1. Efektivitas, menunjukkan tingkat akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna saat menjalankan tugas tertentu.
2. Efisiensi, menunjukkan sumber daya yang dibutuhkan terkait dengan akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna dalam menjalankan tugas.
3. Kepuasan pengguna, menunjukkan pengguna merasa bebas dari ketidaknyamanan dan menunjukkan perilaku positif terhadap penggunaan produk.

Usabilitas yaitu analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah user menggunakan antarmuka suatu aplikasi [5]. Kebergunaan adalah bagaimana pengguna dapat mempelajari dan menggunakan produk untuk mencapai tujuannya dan seberapa puaskah mereka terhadap penggunaannya [6]. Usabilitas testing adalah setiap teknik guna mengevaluasi suatu produk atau sistem [7]. Pengujian kegunaan merupakan proses yang mempekerjakan orang sebagai peserta tes yang mewakili target audiens untuk menilai sejauh mana produk memenuhi kriteria kegunaan tertentu. Pengujian kegunaan adalah bagian dari upaya yang lebih besar untuk meningkatkan profitabilitas produk. Selain itu, keputusan desain yang diinformasikan oleh data yang dikumpulkan dari pengguna representatif untuk mengekspos masalah desain yang dapat diperbaiki, sehingga meminimalkan atau menghilangkan frustrasi yang ada pada pengguna [8].

Pada pembukaan pendaftaran penerimaan CPNS periode september 2017 *website* SSCN berkali-kali mengalami tumbang yang disebabkan oleh tingginya lalu lintas menuju *website* tersebut [9], begitu pula pada pendaftaran CPNS periode 2018 [10]. Hal Menurut Nielsen [11] usabilitas juga harus memenuhi salah satu dari beberapa komponen, yaitu *Learnability*.

*Learnability* yaitu sistem yang dibuat haruslah mudah untuk dipelajari supaya pengguna dapat dengan cepat bekerja dengan sistem yang ada. Semakin cepat pengguna bekerja dengan sistem yang ada maka semakin menghemat penggunaan sumber daya pada sistem. *Learnability* dinilai berdasarkan tingkat profisiensi berbanding dengan waktu dan dapat dicatat dalam bentuk kurva pembelajaran (*learning curve*) pada Gambar. 1.



Gambar. 1. Kurva pembelajaran [11].

Dengan tingkat *learnability* sistem yang baik maka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan akan menjadi lebih singkat. Hal tersebut dapat berimplikasi pada beban *server* yang lebih ringan dibandingkan apabila suatu pekerjaan dikerjakan dengan waktu yang lebih lama.

Ada beberapa metode untuk melakukan pengujian kebergunaan. Beberapa metode tersebut ialah sebagai berikut.

1. SUS (*System Usability Scale*). SUS dikembangkan [12] sebagai sebuah pengukuran usabilitas yang “*quick and dirty*”. Survei menggunakan 10 pertanyaan yang masing-masing memiliki 5 poin Likert sebagai respon pengguna. Hasil SUS berupa skor yang tampak mudah dipahami dalam bentuk nilai dari 0 hingga 100 yang artinya semakin besar skor berarti semakin baik usabilitasnya.
2. QUIS (*Questionnaire for User Interface Satisfaction*). QUIS ialah alat pengukuran yang dirancang untuk menilai kepuasan subjektif pengguna komputer dengan antarmuka manusia-komputer. Itu dikembangkan di Laboratorium Interaksi Manusia-Komputer (HCIL), Universitas Maryland [10]. QUIS berisi kuesioner demografis, ukuran kepuasan sistem secara keseluruhan, dan ukuran faktor antarmuka spesifik seperti visibilitas layar, terminologi dan informasi sistem, faktor pembelajaran, dan kemampuan sistem.
3. PSSUQ (*Post-Study Usability Questionnaires*). PSSUQ ialah kuesioner dengan 16 item pertanyaan. PSSUQ mengukur kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap produk atau system. PSSUQ memberikan skor kepuasan secara keseluruhan dengan rata-rata sub-skala, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas antarmuka. PSSUQ tersedia secara gratis [3].
4. USE (*Usefulness, Satisfaction, and Ease of use*) *Questionnaire*. USE dapat mencakup 3 aspek pengukuran *usabilitas* menurut ISO yaitu efisiensi, efektivitas dan kepuasan. Beberapa penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kebanyakan evaluasi produk mengacu pada tiga dimensi tersebut, yaitu *usefulness*, *satisfaction*, dan *ease of use*. Meskipun ditemukan juga beberapa dimensi lain, tetapi tiga dimensi tersebut adalah parameter yang paling mudah diamati dan dibandingkan hasilnya jika harus mengevaluasi lebih dari satu antarmuka produk.[13]

Dalam penelitiannya, Sauro [14] menemukan bahwa selain untuk mengukur usabilitas, skor SUS secara tidak langsung juga dapat menunjukkan tingkat *learnability* dari suatu produk. SUS juga memiliki beberapa keunggulan yang membuat metode ini begitu populer dan banyak digunakan. Item pertanyaan nomor 4 dan nomor 10 memberikan dimensi kemampuan belajar dan 8 item lainnya memberikan dimensi usabilitas. Ini berarti Anda dapat melacak dan melaporkan skor subskala *learnability* dan SUS skala global untuk menilai usabilitas.

Adapun keunggulan SUS, antara lain [3]: (1) SUS dapat digunakan dengan mudah, karena hasilnya berupa skor 0–100; (2) SUS sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit; (3) SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan; dan (4) SUS terbukti valid dan handal, walau dengan ukuran sampel yang kecil. Dalam penelitian ini penulis menggunakan SUS untuk melakukan uji kebergunaan terhadap *website* SSCN BKN agar dapat diketahui tingkat kebergunaan *website* tersebut pada saat digunakan oleh pendaftar CPNS. Setelah diketahuinya skor SUS saat ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk melakukan evaluasi lebih mendalam terhadap *website* SSCN BKN.

## II. METODE PENELITIAN

*System Usability Scale* (SUS) adalah pengujian antarmuka yang dilakukan langsung oleh pengguna akhir atau *end user* [15]. Pengujian dengan menggunakan SUS terdiri dari 10 item kuesioner dengan lima pilihan respons untuk responden yaitu dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. SUS dalam melakukan pengujian lebih menekankan perspektif pengguna akhir atau *end user* sehingga hasil evaluasi akan lebih sesuai dengan keadaan nyata. Pengujian SUS memiliki 10 pernyataan sebagai alat

TABEL 1  
PERTANYAAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Kode	Pertanyaan
P1	Saya akan sering menggunakan sistem ini
P2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
P3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
P4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
P5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
P6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
P7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
P8	Saya merasa sistem ini membingungkan
P9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
P10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

pengujian, SUS juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga dapat meminimalisir biaya pengujian [12]. Pertanyaan pada kuisisioner SUS dapat dilihat pada Tabel 1.

SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang menggunakan 5 poin pada skala Likert. Responden diminta untuk memberikan penilaian antara 1 sampai 5 atas 10 item pernyataan SUS sesuai dengan penilaian subyektifnya. Jika responden merasa tidak menemukan skala respon yang tepat, responden harus mengisi titik tengah skala pengujian [12]. Skala likert untuk pengujian SUS dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL 2  
SKALA LIKERT 1-5

Respon	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Setiap item pernyataan memiliki skor kontribusi. Setiap skor kontribusi item akan berkisar antara nol hingga empat. Untuk item R1, R3, R5, R7, dan R9 skor kontribusinya merupakan posisi skala dikurangi satu. Untuk item R2, R4, R6, R8, dan R10, skor kontribusinya merupakan lima dikurangi posisi skala. Kalikan jumlah skor kontribusi dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai keseluruhan usability sistem [3]. Skor SUS berkisar dari 0 hingga 100 [12]. Berikut rumus perhitungan skor SUS:

$$\text{Skor SUS} = ((R1 - 1) + (5 - R2) + (R3 - 1) + (5 - R4) + (R5 - 1) + (5 - R6) + (R7 - 1) + (5 - R8) + (R9 - 1) + (5 - R10)) * 2.5 \quad (1)$$

$R_n$  adalah respon pertanyaan ke- $n$  (misal : R1 adalah respon pertanyaan ke-1). Adapun untuk subskala *learnability* dari SUS yang dikemukakan oleh Sauro [16] menggunakan rumus yang sama dengan skor global SUS, namun dikarenakan item yang digunakan hanya satu per lima dari keseluruhan item, maka hasil akhirnya selain dikalikan 2,5 juga dikalikan 5. Berikut ini perhitungan subskala *learnability* dari SUS:

$$\text{Skor SUS} = ((5 - R4) + (5 - R10)) * 2.5 * 5 \quad (1)$$

$R_n$  adalah respon pertanyaan ke- $n$  (misal : R1 adalah respon pertanyaan ke-1). Ukuran sampel yang layak merupakan antara 30 sampai dengan 500 sampel [17]. Dalam penelitiannya Alroobaea dan Mayhew [18] menyimpulkan bahwa responden yang dibutuhkan dalam studi usability paling tidak berjumlah  $16 \pm 4$  (enam belas plus/minus empat) orang. Oleh karena itu kuesioner SUS disebarkan melalui email dan aplikasi pemesanan kepada 32 pengguna yang sedang mengikuti tes CPNS pada tahun 2019, sebab dapat dipastikan mereka telah menggunakan website SSCN BKN untuk melakukan pendaftaran. Data pengguna dipilih secara acak saat pelaksanaan Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) yang dilaksanakan di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara di Yogyakarta.

Setelah mendapatkan hasil akhir penilaian responden maka selanjutnya merupakan menentukan hasil penilaian. Untuk menentukan hasil penilaian ada 5 (lima) cara yang dapat digunakan [16]. Yaitu *Net Promoter Score*, *Acceptable*, *Adjectiver*, *Grade*, dan *Percentile Rank*. Adapun penjelasan dari masing-masing cara merupakan sebagai berikut.

1. *Percentile Rank* : Kurva *percentile rank* didapat dari datasheet besar yang berisi skor SUS. Skor SUS mentah dapat dikonversi menjadi peringkat persentil. Hasil konversi tersebut menggambarkan sebaik apa nilai SUS yang kita dapatkan jika dibandingkan dengan yang lain yang ada di database yang telah dihimpun [16]. Adapun database tersebut menggunakan lebih dari 1.300 artikel dan publikasi yang pernah dilakukan yang merinci penggunaannya dalam menguji berbagai sistem dan aplikasi [19].
2. *Grades* : Hasil penilaian dengan cara ini berkaitan erat dengan penggunaan *percentile rank* [16]. Sebab pengelompokan nilai huruf didasarkan pada normalisasi sebaran nilai dari kurva *percentile* yang dapat ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut.
  - a) Grade A : dengan skor  $\geq 78,8$
  - b) Grade B : dengan skor  $\geq 72,6$  dan skor  $< 78,8$
  - c) Grade C : dengan skor  $\geq 62,5$  dan skor  $< 72,6$

TABEL 3  
HASIL PERHITUNGAN SKOR SUS.

Usia	Lolos Seleksi	Jenis Kelamin	R1	R2	R3	R4*	R5	R6	R7	R8	R9	R10*	Skor SUS	Skor Learnability
29	Tidak	Pria	2	2	2	1	3	1	3	1	4	1	70	100
22	Tidak	Wanita	1	3	3	3	1	4	1	2	1	2	32,5	62,5
21	Tidak	Pria	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	80	75
33	Tidak	Pria	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	75	75
25	Ya	Pria	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	42,5	12,5
26	Tidak	Pria	3	2	4	1	2	2	4	2	3	2	67,5	87,5
25	Ya	Pria	5	2	5	2	3	3	4	2	4	3	72,5	62,5
24	Tidak	Pria	3	1	2	1	1	2	1	4	3	3	47,5	75
23	Tidak	Wanita	5	2	5	4	5	2	3	4	5	2	72,5	50
33	Tidak	Pria	5	4	5	2	4	2	4	2	4	4	70	50
23	Ya	Pria	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	45	37,5
24	Tidak	Wanita	1	5	5	2	5	2	2	1	5	3	62,5	62,5
32	Tidak	Pria	3	3	4	1	3	1	2	1	4	4	65	62,5
24	Tidak	Wanita	4	2	4	1	4	1	4	1	4	2	82,5	87,5
24	Tidak	Wanita	3	2	4	1	2	2	4	2	3	2	67,5	87,5
34	Ya	Pria	4	2	5	5	3	4	4	2	4	4	57,5	12,5
22	Tidak	Pria	4	2	4	1	4	3	5	1	5	2	82,5	87,5
28	Tidak	Wanita	3	2	4	1	3	3	4	1	2	3	65	75
25	Tidak	Pria	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	57,5	75
24	Tidak	Pria	3	3	1	2	4	2	2	2	5	3	57,5	62,5
21	Tidak	Pria	5	2	3	4	5	4	3	2	2	4	55	25
24	Tidak	Pria	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	50	75
33	Tidak	Pria	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2	77,5	87,5
27	Tidak	Pria	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	60	62,5
22	Tidak	Pria	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	45	62,5
23	Tidak	Wanita	5	3	4	2	4	3	4	3	4	5	62,5	37,5
25	Tidak	Wanita	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	60	75
25	Ya	Wanita	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	62,5	50
31	Tidak	Pria	4	3	5	1	4	1	4	2	4	2	80	87,5
29	Ya	Pria	4	2	5	2	4	3	5	2	3	3	72,5	62,5
23	Tidak	Wanita	3	2	3	1	4	1	4	1	4	2	72,5	87,5
23	Tidak	Pria	3	2	4	1	3	3	4	1	2	3	65	75
Rata-rata			3,47	2,56	3,69	2,06	3,38	2,38	3,41	2,19	3,47	2,72	63,75	65,23

d) Grade D : dengan skor  $\geq 51$  dan skor  $< 62,5$

e) Grade F : dengan skor  $< 51$

3. *Adjective* : Bangor [20] menghubungkan 1.000 skor SUS dengan skala kata sifat dalam 6 (enam) titik. Skala tersebut mengandung kata sifat “*Best Imaginable*”, “*Excelent*”, “*Good*”, “*OK*”, “*Poor*”, dan “*Worst Imaginable*” kata yang secara umum digunakan pengguna dalam melihat kegunaan suatu produk.
4. *Acceptability*: Versi lain untuk mendeskripsikan hasil skor SUS merupakan dengan ukuran “*acceptable*” atau “*not acceptable*”. Brooke [21] menetapkan syarat untuk masuk kriteria *acceptable* merupakan skor di atas 70, *not acceptable* di bawah 50, dan skor 50-70 termasuk *marginal*.
5. *Promoters and Detractors*: Sauro [16] secara konsisten memandang bahwa terdapat korelasi kuat antara SUS dan *Net Promoter Score*. Untuk mencapai klasifikasi *Promoter*, skor SUS harus setidaknya 81 atau lebih. Sedangkan untuk *detractors* dihubungkan dengan skor SUS 53 atau kurang. Adapun *passive* merupakan skor di antara 53-81.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Kuisisioner

Dari jawaban kuisisioner yang diberikan kepada sejumlah 32 responden, berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari 10 orang wanita dan 22 orang pria. Sebagian diantaranya yang lolos seleksi CPNS pada tahun 2018 terdapat 6 orang, sedangkan sisanya 26 orang tidak lolos seleksi. Adapun rentang usia paling banyak pada usia 21-25 tahun sebanyak 21. Adapun pada rentang usia 26-30 tahun berjumlah 5 orang

dan usia  $31 \leq$  sejumlah 6 orang. Grafik terhadap sebaran responden dapat dilihat pada Gambar. 2.



Gambar. 2. Grafik sebaran kriteria responden.

Rumus yang telah dijelaskan sebelumnya kemudian diterapkan terhadap hasil kuisioner tersebut untuk mendapatkan skor SUS. Adapun hasil dari penilaian skor SUS menunjukkan nilai dapat dilihat pada Gambar 2.

**B. Uji Validitas**

Uji validitas terhadap jawaban yang diberikan responden menggunakan korelasi Bivariate Pearson uji dua arah (two-tailed) dengan taraf signifikansi 5%, dengan menggunakan SPSS. Kuisioner dianggap valid apabila  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Adapun  $R_{tabel}$  untuk 32 responden dengan signifikansi 5% merupakan bernilai 0,349.

Hasil pengujian yang dapat dilihat pada Tabel 4 menunjukkan bahwa  $R_{hitung}$  pada sepuluh pertanyaan kuisioner bernilai lebih besar daripada  $R_{tabel}$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kuisioner tersebut merupakan valid.

TABEL 4  
RINGKASAN HASIL UJI VALIDITAS.

Pertanyaan	$R_{HITUNG}$	$R_{TABEL}$	KETERANGAN
R1	0.664	0.349	Valid
R2	0.398	0.349	Valid
R3	0.488	0.349	Valid
R4	0.645	0.349	Valid
R5	0.571	0.349	Valid
R6	0.584	0.349	Valid
R7	0.527	0.349	Valid
R8	0.361	0.349	Valid
R9	0.496	0.349	Valid
R10	0.452	0.349	Valid

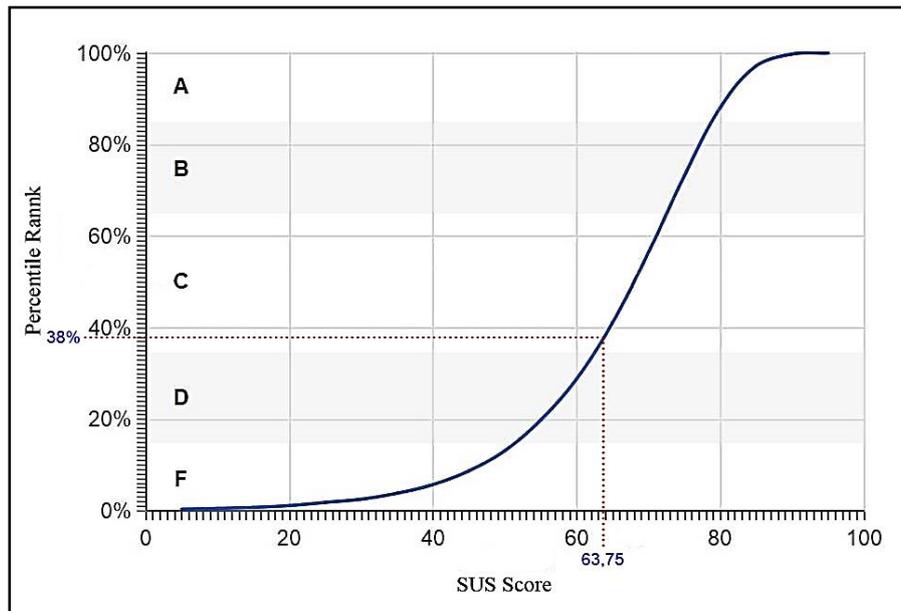
**C. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas menggunakan SPSS terhadap jawaban yang diberikan responden menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian akan dianggap reliabel apabila nilainya lebih besar atau sama dengan 0,7.

Hasil uji reliabilitas untuk sepuluh pertanyaan kuisioner menghasilkan nilai 0.702, lebih besar dari 0,7 sehingga kuisioner yang digunakan dianggap reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.

TABEL 5  
HASIL UJI RELIABILITAS.

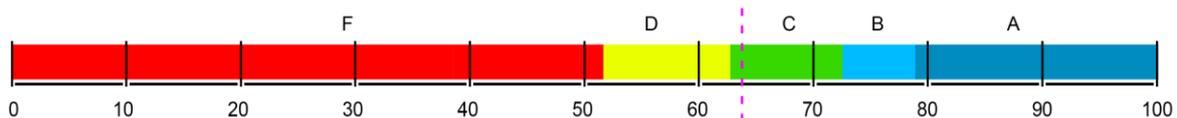
Cronbach's Alpha	JUMLAH ITEM	KETERANGAN
0,702	10	Reliabel



Gambar. 3. Percentile Rank dan Grades website SSCN BKN menurut Sauro [16].

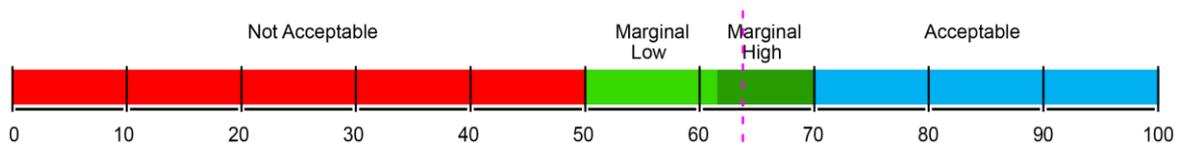
*D. Analisis Score SUS*

SUS adalah kuesioner yang diberikan kepada pengguna untuk mengukur kemudahan penggunaan perangkat lunak, perangkat keras, telepon seluler, dan situs web sesuai apa yang dirasakannya [22]. Pada penentuan hasil menggunakan metode *percentile rank* didapatkan bahwa skor SUS 63,75 yang diperoleh website SSCN BKN terletak pada persentil 38%, ini berarti bahwa hasil penilaian website SSCN BKN lebih baik daripada 38% penilaian lain yang ada pada database penelitian, yang menggunakan SUS yang telah dihimpun oleh Sauro[19], serta lebih buruk daripada 62% penilaian lain, seperti yang ditampilkan pada Gambar 3. Pada kurva tersebut juga dapat dilihat bahwa nilai 63,75 termasuk pada *grade C*. Kurva *grade* tersebut apabila diubah ke dalam diagram garis dapat dilihat pada Gambar 4.



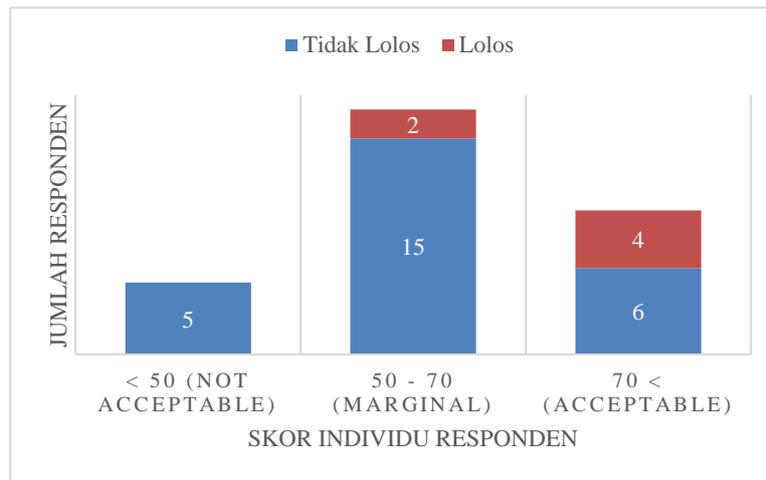
Gambar. 4. Grade skor SUS website SSCN BKN menurut Sauro [16].

Skor SUS juga dapat digunakan untuk menentukan penerimaan pengguna. Skor SUS harus bernilai paling tidak 70 untuk dapat digolongkan dalam kategori *Acceptable* [21]. Website SSCN BKN mendapatkan skor 63,75 termasuk dalam kategori *Marginal High* seperti yang tampak pada Gambar 5.



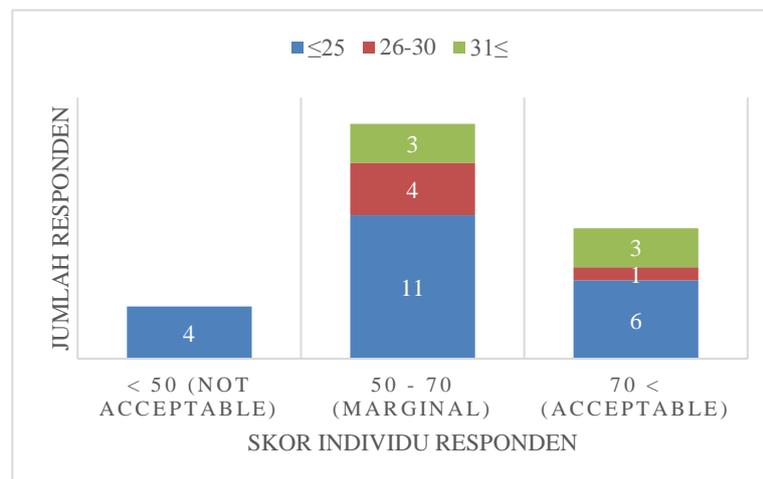
Gambar. 5. Penilaian Acceptability website SSCN BKN menurut Brooke [21].

Grafik berikut ini menggambarkan skor per individu berdasarkan kriteria, saat dibagi berdasarkan tingkat penerimaan.



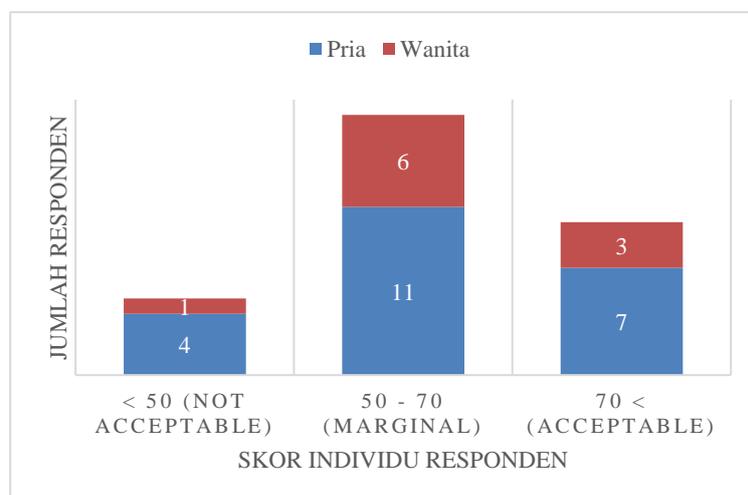
Gambar. 6. Tingkat penerimaan berdasarkan hasil seleksi CPNS responden.

Pada Gambar 6 yang merupakan grafik responden berdasarkan kriteria hasil seleksi CPNS dapat dilihat bahwa semua responden yang menghasilkan skor kurang dari 50 merupakan responden yang tidak lolos seleksi, adapun responden yang lolos seleksi menghasilkan skor  $SUS \leq 50$ .



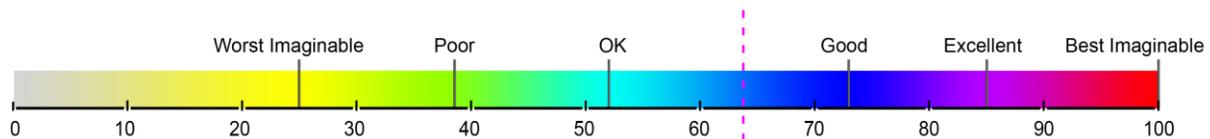
Gambar. 7. Tingkat penerimaan berdasarkan usia responden.

Pada Gambar 7 kriteria berdasarkan usia responden bahwa semua responden yang mendapatkan skor  $SUS < 50$  merupakan responden dengan usia  $25 \leq$ . Adapun responden dengan dengan usia  $26 \leq$  tidak



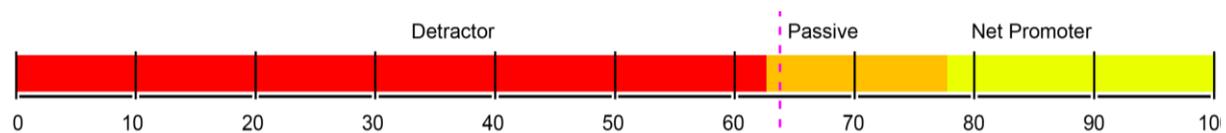
Gambar. 8. Tingkat penerimaan berdasarkan jenis kelamin responden.

ada yang memperoleh skor SUS < 50. Responden dengan jenis kelamin pria maupun wanita sama-sama tersebar pada setiap tingkat penerimaan berdasarkan skor SUS Gambar 8.



Gambar 9. Penilaian Adjective skor SUS website SSCN BKN Menurut Bangor [20].

Dalam penilaian *adjective*, skor SUS dianggap *good* apabila mendapatkan nilai lebih dari 71,4 [20]. Skor SUS website SSCN BKN bernilai 63,75 yang sudah melampaui titik *OK* namun belum mencapai titik *Good* dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 10. Net Promoter Score website SSCN BKN menurut Sauro [16].

Skor SUS juga dapat menunjukkan apakah pengguna berpotensi menjadi *Net Promoter* [16]. Pada website SSCN BKN skor SUS 63,75 menunjukkan bahwa pengguna memiliki potensi untuk bersikap pasif, yang artinya tidak akan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan maupun meninggalkan website SSCN BKN. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 10.

Dengan menggunakan metode penilaian yang sama yang telah dilakukan oleh Sauro terhadap subskala *learnability* skor SUS, maka hasil skor *learnability* pada penelitian ini menghasilkan nilai 65,23 yang artinya bahwa dalam hal penerimaan pengguna berdasarkan *Grades, Acceptability, Adjective* dan *Net Promoter Score* berturut-turut pada posisi *grade C, Marginal high, OK*, dan *passive*.

Skor SUS website SSCN BKN cukup dapat menggambarkan penilaian pengguna secara subyektif. Hasil penilaian tersebut menyatakan bahwa website kurang memenuhi prinsip kebergunaan yang mencakup efektif, efisien, serta kepuasan pengguna. Skor subskala *learnability* dari SUS juga menggambarkan bahwa website SSCN BKN belum memenuhi prinsip *learnability*.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil pengukuran *usability* terhadap website SSCN BKN dapat digunakan sebagai evaluasi oleh BKN sebagai *stakeholder* utama pada sistem ini. Skor SUS 63,75 yang diperoleh menunjukkan bahwa website tersebut masih belum memenuhi prinsip kebergunaan. Pengguna yang ada bersifat pasif dan tidak menyarankan penggunaan website kepada orang lain. Hal ini dapat menyebabkan target pendaftar CPNS setiap tahun tidak dapat terpenuhi.

Pada penilaian subskala *learnability* dari SUS juga tampak bahwa skor 65,23 masih dalam skala yang sama rendah dengan skor SUS yang ada. Oleh sebab itu BKN, sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam membangun dan mengelola website SSCN, diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk kemudian melakukan penelitian yang lebih spesifik terhadap website SSCN BKN.

Metode SUS bersifat agnostik teknologi, yang berarti metode ini dapat digunakan pada semua jenis sistem. Namun sifat tersebut juga menjadikannya kurang dapat digunakan untuk mengukur hal yang lebih spesifik, yang artinya skor SUS tidak dimaksudkan sebagai alat diagnostik. Seperti misalnya untuk menentukan, apakah suatu menu pada website SSCN BKN dibutuhkan atau tidak. Sehingga diperlukan penggunaan metode lain untuk mengidentifikasi masalah yang lebih spesifik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lembaga Administrasi negara, "Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil," 2017.
- [2] D. A. Rachman, "BKN: Jumlah Pelamar CPNS 2018 di Bawah Target," *kompas.com*. [Online]. Available: <https://nasional.kompas.com/read/2018/10/17/06194671/bkn-jumlah-pelamar-cpns-2018-di-bawah-target>. [Accessed: 19-Oct-2019].
- [3] I. A. H. N, P. I. Santoso, and R. Ferdiana, "Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale Website Usability Testing using System Usability Scale," vol. 17, no. 1, pp. 31–38, 2015.
- [4] I. Standard, "Iso 9241-11," vol. 1998, 1998.

- [5] N. N. Group, "Usability: Introduction to Usability," 2012.
- [6] J. S. Dumas and J. Redish, *A Practical Guide to Usability Testing*. USA: Testing. Revised Edition. Bethesda, USA: Redish & Associates, Inc, 1999.
- [7] J. Rubin, "Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design and Conduct Effective Tests," Jan. 2008.
- [8] R. Mulyati, "Usability Testing Sistem Informasi : Studi Kasus Pada Aplikasi Repositori Publikasi Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian," vol. 23, no. 1, pp. 54–63, 2014.
- [9] D. A. Rusiana, "Jelang Pembukaan Seleksi CPNS, Situs KemenPAN-RB dan BKN Down," *sindonews.com*, 2017. [Online]. Available: <https://nasional.sindonews.com/read/1236988/15/jelang-pembukaan-seleksi-cpns-situs-kemenpan-rb-dan-bkn-down-1504627614>. [Accessed: 24-Oct-2019].
- [10] Iskandar, "Situs BKN Tumbang Jelang Pendaftaran CPNS 2018," *liputan6.com*, 2018. [Online]. Available: <https://www.liputan6.com/tekno/read/3647444/situs-bkn-tumbang-jelang-pendaftaran-cpns-2018>. [Accessed: 25-Oct-2019].
- [11] J. Nielsen, *Usability Engineering*. Boston: Academic Press, 1993.
- [12] J. Brooke, "SUS - A quick and dirty usability scale," in *Usability evaluation in industry*, no. 189, CRC Press, 1996, pp. 4–7.
- [13] D. R. Rahadi, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android," vol. 6, no. 1, pp. 661–671, 2014.
- [14] J. Sauro, "10 Things To Know About the System Usability Scale," *measuring U*, 2013. [Online]. Available: <https://measuringu.com/10-things-sus/>.
- [15] W. U. Martoyo et al., "Kajian Evaluasi Usability dan Utility pada Situs Web," no. November, pp. 2–3, 2015.
- [16] J. Sauro, "5 Ways To Interpret a SUS Score," *measuringu*, 2018. [Online]. Available: <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>. [Accessed: 25-Oct-2019].
- [17] Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta, 2008.
- [18] R. Alroobaea and P. J. Mayhew, "How Many Participants are Really Enough for Usability Studies?," 2014 Sci. Inf. Conf., pp. 48–56, 2014.
- [19] B. Klug, "An Overview of the System Usability Scale in Library Website and System Usability Testing," pp. 1–19, 2020.
- [20] A. Bangor, T. Staff, P. Kortum, J. Miller, and T. Staff, "Determining What Individual SUS Scores Mean : Adding an Adjective Rating Scale," vol. 4, no. 3, pp. 114–123, 2009.
- [21] J. Brooke, "SUS : A Retrospective," vol. 8, no. 2, pp. 29–40, 2013.
- [22] J. Sauro, "Measuring Usability With the System Usability Scale (SUS)," *measuringu.com*, 2011. [Online]. Available: <https://measuringu.com/sus/>. [Accessed: 19-Nov-2019].