

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGUNAKAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (Studi Kasus: Stikes Yayasan RS Dr Soetomo Surabaya)

Aqnabillah Ba'is Putri<sup>\*1</sup>, <sup>2</sup> Chikita Dwi Larasati, <sup>3</sup> Justin Oasis Sata, <sup>4</sup> Wanda Fahidah, <sup>5</sup> Dyan Angesti

<sup>1,2,3,4,5</sup> Administrasi Rumah Sakit, Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[aqnabptr01@gmail.com](mailto:aqnabptr01@gmail.com), <sup>2</sup>[chikitalaras18@gmail.com](mailto:chikitalaras18@gmail.com), <sup>3</sup>[justinosata@gmail.com](mailto:justinosata@gmail.com),

<sup>4</sup>[wandafahidah388@gmail.com](mailto:wandafahidah388@gmail.com), <sup>5</sup>[dyanangesti@gmail.com](mailto:dyanangesti@gmail.com)

\*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 15 April 2026, diterima untuk diterbitkan: 30 April 2026)

### Abstrak

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung layanan akademik di perguruan tinggi. Skala usability sistem (SUS) menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan akademik secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIKAD di Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya menggunakan pendekatan usability yang meliputi dimensi learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar ke 71 mahasiswa sebagai responden menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap dimensi usability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi learnability sebesar 3,021, efficiency sebesar 3,035, memorability sebesar 3,028, error sebesar 3,197, dan satisfaction sebesar 2,944. Seluruh dimensi berada pada kategori ragu-ragu, yang menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan, efisiensi, serta kepuasan dalam menggunakan SIKAD. Dimensi satisfaction memperoleh nilai terendah sehingga menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam pengembangan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas antarmuka, navigasi, dan layanan sistem diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan terhadap penggunaan SIKAD.

**Kata kunci:** SIKAD, metode usability, kepuasan pengguna, SUS, efficiency.

## ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM USING A SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) APPROACH (Case Study: Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya)

### Abstract

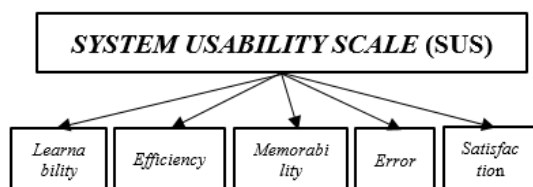
The Academic Information System (SIKAD) plays an important role in supporting academic services in higher education institutions. System usability scale (SUS) is one of the key factors influencing user satisfaction in accessing academic services effectively and efficiently. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Academic Information System at Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya using a usability approach consisting of five dimensions: learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction. A quantitative research method was employed, and data were collected through questionnaires distributed to 71 students selected using purposive sampling. The collected data were analyzed using descriptive statistical techniques by calculating the mean value of each usability dimension. The results indicate that the mean scores for learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction were 3.021, 3.035, 3.028, 3.197, and 2.944, respectively. All dimensions were categorized as neutral, indicating that users have not fully experienced the ease of use, efficiency, and satisfaction expected from the system. The satisfaction dimension obtained the lowest score, suggesting that it should become the primary focus for future system improvements. The findings highlight the need to enhance the user interface, navigation structure, and overall system performance to improve user experience and satisfaction with the Academic Information System.

**Keywords:** SIKAD, usability, user satisfaction, SUS, efficiency.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan tinggi. Perguruan tinggi memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan akademik melalui penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). SIKAD merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola berbagai aktivitas akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan Kartu Hasil Studi (KHS), presensi, jadwal perkuliahan, hingga penyampaian informasi akademik kepada mahasiswa secara terintegrasi. Keberadaan SIKAD diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan akademik serta memudahkan akses informasi bagi seluruh civitas akademika.

Meskipun SIKAD telah banyak diterapkan di berbagai perguruan tinggi, keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur yang lengkap, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaan sistem. Sistem yang sulit dipahami, lambat diakses, atau sering mengalami kesalahan dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan menghambat proses akademik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap usability sistem menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, efisien, dan memuaskan.



Gambar 1. Metode SUS

Usability merupakan salah satu faktor utama yang digunakan untuk menilai kualitas suatu sistem informasi. Menurut konsep system usability scale (SUS) (Gambar 1), kualitas penggunaan sistem dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Learnability menunjukkan tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem, efficiency menggambarkan kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara cepat, memorability berkaitan dengan kemudahan pengguna mengingat kembali cara penggunaan sistem setelah periode tertentu, error mengukur tingkat kesalahan yang dialami pengguna saat menggunakan sistem, sedangkan satisfaction menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan. Kelima dimensi tersebut banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan evaluasi usability pada sistem informasi akademik. Akmal et al. (2025) menunjukkan bahwa tingkat usability suatu sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan akademik. Caroline et al. (2026) juga menyatakan bahwa evaluasi usability dapat digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi aspek-aspek sistem yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, Limantoro et al. (2026) menemukan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi yang diterima mahasiswa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa usability merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi akademik.

Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya telah memanfaatkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebagai media utama dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa. Namun demikian, hingga saat ini belum diketahui secara pasti bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Evaluasi terhadap usability SIKAD perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya menggunakan pendekatan usability yang terdiri atas dimensi learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pengelola sistem dalam meningkatkan kualitas layanan akademik berbasis teknologi informasi (Akmal, Prita, Camielia, Dievita, & Dewi Sangka, 2025).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya. Analisis dilakukan berdasarkan lima aspek yang digunakan dalam penelitian, yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, serta penyusunan kesimpulan dan rekomendasi.

Gambar 2 menyajikan keseluruhan tahapan penelitian yang dilaksanakan.



Gambar 2. Diagram Alur Penelitian

Berikut uraian setiap tahapan dari diagram alur penelitian:

#### 1. Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya. Identifikasi difokuskan pada tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan dalam mendukung aktivitas akademik. Pada tahap ini dilakukan pengamatan terhadap penggunaan SIAKAD serta penentuan tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi tingkat usability dan kepuasan pengguna sistem.

#### 2. Penentuan Variabel Usability

Setelah permasalahan ditentukan, langkah berikutnya adalah menetapkan variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur usability sistem. Variabel yang digunakan terdiri atas lima dimensi usability, yaitu:

- Learnability, mengukur kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem.
- Efficiency, mengukur efisiensi sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas.
- Memorability, mengukur kemudahan pengguna mengingat kembali cara penggunaan sistem.
- Error, mengukur tingkat kesalahan yang dialami pengguna saat menggunakan sistem.

- Satisfaction, mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan.

Kelima variabel tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan instrumen penelitian.

#### 3. Penyusunan Instrumen

Tahap ini dilakukan dengan menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengacu pada lima variabel usability yang telah ditentukan. Kuesioner berisi sejumlah pernyataan yang digunakan untuk memperoleh persepsi pengguna terhadap kualitas penggunaan SIAKAD. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu-ragu (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

#### 4. Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang aktif menggunakan SIAKAD. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 71 mahasiswa dari berbagai program studi di lingkungan Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.

#### 5. Pengolahan Data

Data hasil kuesioner yang telah terkumpul kemudian diolah untuk memperoleh nilai rata-rata (mean) pada masing-masing variabel usability. Perhitungan nilai rata-rata dilakukan untuk mengetahui kecenderungan persepsi pengguna terhadap setiap aspek usability yang diukur. Hasil perhitungan tersebut menjadi dasar dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD.

#### 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian selanjutnya diuji untuk mengetahui kualitas pengukurannya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Hasil pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat digunakan dalam proses analisis.

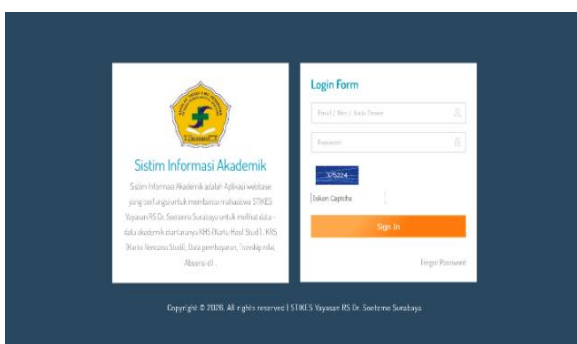
#### 7. Analisis Hasil

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap nilai rata-rata masing-masing variabel usability, yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Hasil analisis digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD. Interpretasi dilakukan berdasarkan kategori tingkat kepuasan yang telah ditetapkan sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

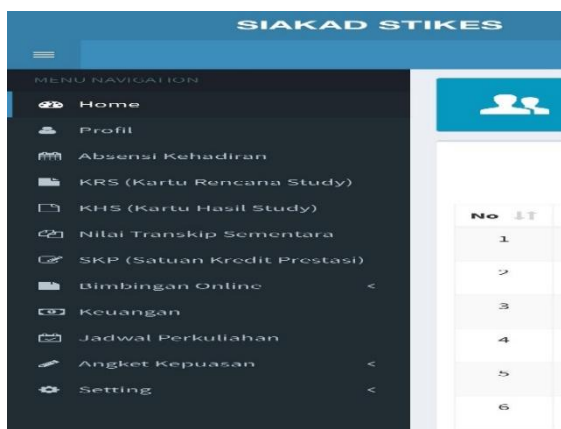
8. Kesimpulan dan Rekomendasi  
Tahap terakhir adalah menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan menggambarkan kondisi usability dan tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD secara keseluruhan. Selain itu, diberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai masukan bagi pengelola sistem untuk meningkatkan kualitas tampilan, fitur, maupun performa SIAKAD sehingga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi pengguna.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini disajikan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan uraian deskriptif guna memudahkan interpretasi data. Evaluasi dilakukan terhadap penggunaan SIAKAD sebagai media layanan akademik yang dapat diakses melalui laman <https://siakad.stikes-yrsds.ac.id/>. Tampilan utama dan fitur-fitur yang tersedia pada SIAKAD digunakan sebagai dasar dalam menganalisis persepsi pengguna terhadap aspek usability sistem.



Gambar 3. Halaman Utama Website



Gambar 4. Tampilan Fitur SIAKAD

Pembahasan dilakukan dengan menjelaskan hasil nilai mean dari setiap indikator usability yang

meliputi learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Hasil penelitian kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat usability SIAKAD serta dihubungkan dengan teori usability dan penelitian terdahulu yang relevan sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai kualitas penggunaan sistem informasi akademik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi learnability memperoleh nilai mean sebesar 3,021 dengan kategori ragu-ragu. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam mempelajari dan memahami penggunaan SIAKAD. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan penyempurnaan pada aspek tampilan dan penyajian informasi agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.

Dimensi efficiency memperoleh nilai mean sebesar 3,035 dengan kategori ragu-ragu. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan efisiensi dalam penggunaan sistem. SIAKAD dinilai masih belum optimal dalam membantu pengguna memperoleh informasi dan menyelesaikan aktivitas akademik secara cepat dan praktis.

Dimensi memorability memperoleh nilai mean sebesar 3,028 dengan kategori ragu-ragu. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam mengingat kembali langkah-langkah penggunaan sistem setelah tidak mengaksesnya dalam jangka waktu tertentu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek konsistensi tampilan dan kemudahan navigasi agar sistem lebih mudah diingat dan digunakan kembali oleh pengguna.

Dimensi error memperoleh nilai mean sebesar 3,197 dengan kategori ragu-ragu. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna masih menemukan berbagai kendala selama menggunakan sistem. Kendala tersebut dapat berupa kesalahan sistem, kesulitan navigasi, maupun fungsi tertentu yang belum berjalan secara optimal sehingga memengaruhi kenyamanan penggunaan SIAKAD.

Dimensi satisfaction memperoleh nilai mean sebesar 2,944 dan menjadi nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD masih belum optimal. Pengguna masih merasakan keraguan terhadap kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman penggunaan sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik serta kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, seluruh dimensi usability berada pada kategori ragu-ragu dengan nilai rata-rata berkisar antara 2,944 hingga 3,197. Hasil ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah mampu mendukung aktivitas akademik mahasiswa, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna

dalam aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, kemudahan mengingat penggunaan sistem, minimnya kesalahan, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan sistem perlu difokuskan pada peningkatan kualitas antarmuka, kemudahan navigasi, kecepatan akses informasi, serta optimalisasi fitur layanan akademik untuk memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik.

### 3.1 Singkatan dan Akronim

Dalam penulisan jurnal ini, singkatan yang sudah umum digunakan, seperti SUS, SI, maupun istilah teknis lainnya, tidak perlu dijelaskan kepanjangannya secara berulang. Namun, untuk akronim yang belum terlalu dikenal atau berpotensi menimbulkan ambiguitas, perlu diberikan keterangan mengenai kepanjangannya saat pertama kali disebutkan.

Sebagai contoh, dalam penelitian ini digunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai alat ukur tingkat usability sistem. Selain itu, istilah Sistem Informasi Akademik (SIKAD) juga dijelaskan pada bagian awal pembahasan untuk memperjelas konteks penelitian. Dimensi *usability* yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *learnability* (kemudahan dipelajari), *efficiency* (efisiensi), *memorability* (kemudahan diingat), *error* (tingkat kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna).

Dengan demikian, setiap akronim yang tidak umum wajib dijelaskan terlebih dahulu agar pembaca dapat memahami istilah yang digunakan secara tepat. Selain itu, penggunaan singkatan atau akronim sebaiknya dihindari dalam judul artikel, kecuali jika tidak dapat digantikan, sehingga judul tetap jelas, informatif, dan mudah dipahami oleh pembaca.

### 3.2 Satuan

Dalam penelitian ini, penggunaan satuan mengikuti kaidah ilmiah yang berlaku untuk menjaga konsistensi dan kejelasan informasi. Adapun ketentuan penggunaan satuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini tidak menggunakan satuan fisik seperti dalam bidang teknik atau sains eksakta, melainkan menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert. Nilai yang digunakan berkisar antara 1 sampai 5 untuk menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Skala ini digunakan secara konsisten sebagai instrumen utama dalam mengukur tingkat usability dan kepuasan pengguna.
- Penggunaan skala pengukuran dilakukan secara konsisten tanpa mencampurkannya dengan sistem pengukuran lain yang berbeda, sehingga tidak menimbulkan kerancuan dalam interpretasi data. Seluruh hasil analisis disajikan dalam bentuk nilai rata-rata (*mean*) yang mengacu pada skala Likert yang sama.

- Penulisan skala pengukuran dilakukan secara konsisten antara bentuk angka dan keterangannya. Misalnya, nilai 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan nilai 5 menunjukkan "sangat setuju". Penulisan tersebut tidak mencampurkan format angka dengan deskripsi yang tidak konsisten agar tidak membingungkan pembaca.

### 3.3 Persamaan

Dalam penulisan jurnal ilmiah ini, penggunaan persamaan, kutipan, acuan, dan daftar pustaka harus mengikuti kaidah ilmiah yang berlaku untuk menjamin kualitas dan kredibilitas penelitian. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

- Penulisan persamaan dalam jurnal ini menggunakan font Times New Roman atau Symbol sesuai dengan standar penulisan ilmiah. Jika terdapat lebih dari satu persamaan, maka setiap persamaan diberi nomor urut. Dalam penelitian ini, meskipun tidak menggunakan persamaan matematis yang kompleks, konsep perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dan interpretasi skor *System Usability Scale* (SUS) dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (1)$$

Keterangan:

X = nilai rata-rata

$\sum x$  = total skor responden

n = jumlah responden

Persamaan tersebut digunakan untuk menghitung nilai rata-rata pada setiap variabel *usability*, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*.

- Penulisan Kutipan  
Penyajian gagasan dari penelitian terdahulu dalam jurnal ini dilakukan secara tidak langsung, yaitu dengan merangkum atau menyimpulkan inti gagasan tanpa menyalin secara utuh. Sebagai contoh dalam konteks penelitian ini:

Metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur tingkat usability suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

- Penulisan Acuan  
Acuan berfungsi sebagai bentuk pengakuan terhadap sumber gagasan serta memberikan informasi kepada pembaca mengenai asal referensi yang digunakan. Penulisan acuan dalam jurnal ini mencantumkan nama belakang pengarang dan tahun terbit.

Contoh penulisan acuan:

- Di tengah kalimat: Menurut Melyani, usability mencakup aspek kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem.

2) Di akhir kalimat: Usability merupakan faktor penting dalam menilai kualitas suatu sistem informasi.

Penulisan acuan menggunakan tanda kurung dan ditempatkan pada bagian yang sesuai dalam kalimat. Acuan dipisahkan dengan spasi dari kata sebelumnya serta ditulis secara konsisten sesuai dengan gaya sitasi yang digunakan.

d. Penulisan daftar pustaka

Daftar pustaka dalam jurnal ini disusun secara alfabetis berdasarkan nama belakang penulis dan mengikuti gaya Harvard. Sumber referensi yang digunakan harus relevan dan mutakhir untuk menunjukkan kualitas jurnal ilmiah. Dengan mengikuti kaidah tersebut, penulisan jurnal menjadi lebih sistematis, mudah dipahami, serta memenuhi standar ilmiah yang berlaku, khususnya dalam penelitian mengenai evaluasi usability SIAKAD menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi Usability

Analisis tingkat kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berdasarkan dimensi usability. Pengukuran dilakukan menggunakan lima dimensi utama, yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Setiap dimensi dianalisis berdasarkan nilai rata-rata (mean) yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Nilai rata-rata yang diperoleh kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori tingkat kepuasan yang telah ditetapkan. Semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh, semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas penggunaan sistem. Sebaliknya, nilai rata-rata yang rendah menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan masing-masing dimensi usability disajikan pada Tabel 1 dan 2.

Tabel 1. Daftar Pernyataan Kuisisioner

No.	Dimensi	Pernyataan
1	L1	Apakah penggunaan aplikasi SIAKAD mudah untuk dipelajari?
2	L2	Apakah Anda memahami dan mengerti cara menggunakan aplikasi SIAKAD?
3	E1	Apakah penggunaan aplikasi SIAKAD memungkinkan Anda lebih mudah dalam mengakses informasi akademik?
4	E2	Apakah penggunaan aplikasi SIAKAD memungkinkan Anda lebih cepat dalam melakukan proses administrasi akademik?
5	M1	Apakah Anda merasa SIAKAD sangat fleksibel untuk digunakan?
6	M2	Apakah Anda berniat untuk terus menggunakan aplikasi SIAKAD dalam mengelola informasi akademik?

7	ER1	Apakah Anda menggunakan aplikasi SIAKAD untuk mendapatkan pengalaman akademik yang lebih baik?
8	ER2	Apakah Anda akan mengajak teman untuk berkolaborasi melalui aplikasi SIAKAD?
9	S1	Apakah Anda merekomendasikan SIAKAD sebagai aplikasi pengelolaan informasi akademik?
10	S2	Apakah Anda sudah puas dengan fitur dan layanan yang diberikan oleh aplikasi SIAKAD?

Sumber : Data diolah, 2026

Tabel 2. Interval Tingkat Kepuasan Pengguna

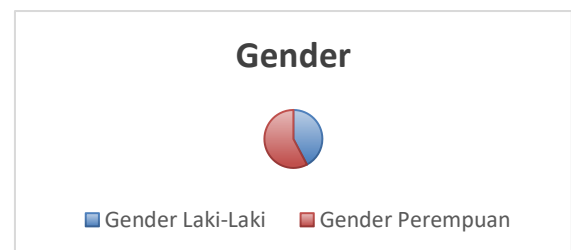
Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Data diolah, 2026

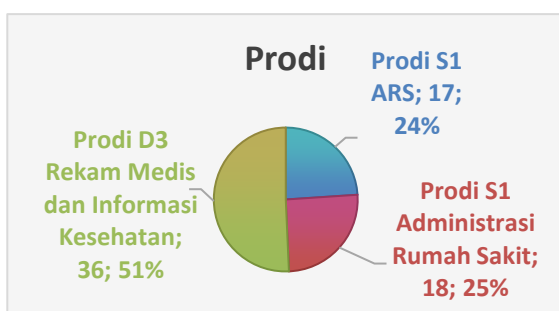
Tabel 3. Pernyataan Variabel

Dimensi	Pernyataan
<i>Learnability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Teks pada halaman mudah dipahami dan jelas.</li> <li>Informasi dapat ditemukan melalui menu yang tersedia.</li> <li>Menu seperti download, pencarian, dan browsing mudah ditemukan.</li> </ol>
<i>Efficiency</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menu yang dipilih dapat ditampilkan dengan cepat.</li> <li>Hasil pencarian muncul dengan cepat saat mengetik kata kunci.</li> <li>Informasi terkait file saat proses unduh belum ditampilkan secara jelas.</li> </ol>
<i>Memorability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Anda sering mengunjungi situs web ini.</li> <li>Halaman ini menggunakan animasi gambar yang bagus.</li> <li>Situs web ini mudah ditemukan.</li> <li>Situs web ini menyediakan pilihan dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.</li> </ol>
<i>Error</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Anda sering menemukan menu yang tidak memberikan respons saat diklik.</li> <li>Anda pernah menemukan beberapa menu atau tautan (<i>link</i>) yang masih dalam tahap pengembangan (<i>under construction</i>).</li> <li>Anda sering menemukan tautan (<i>link</i>) yang mengalami kesalahan (<i>error</i>) saat diklik.</li> </ol>
<i>Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Anda berkeinginan untuk mengunjungi halaman ini kembali.</li> <li>Anda miendaipaitkain bainyaik informaisi sielaimai miunjungungi hailaimain ini.</li> <li>Halaman situs web menyediakan berita yang mutakhir.</li> </ol>

Sumber : Data diolah, 2026



Gambar 5. Responden berdasarkan Gender



Gambar 6. Responden berdasarkan prodi

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
-2.401	10

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics				
Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	26.2254	1.120	-.277	-2.106 <sup>ai</sup>
L2	28.6338	1.350	-.400	-1.648 <sup>ai</sup>
E1	26.2676	.999	-.124	-2.623 <sup>ai</sup>
E2	28.5634	1.364	-.408	-1.638 <sup>ai</sup>
M1	26.1972	1.218	-.334	-1.859 <sup>ai</sup>
M2	28.6479	1.374	-.419	-1.568 <sup>ai</sup>
ER1	26.2817	1.120	-.286	-2.084 <sup>ai</sup>
ER2	28.2254	1.320	-.452	-1.373 <sup>ai</sup>
S1	26.3944	1.357	-.409	-1.597 <sup>ai</sup>
S2	28.6197	1.468	-.477	-1.323 <sup>ai</sup>

Sumber : Data diolah, 2026

Tabel 6. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Variabel Usability

Metode	Variabel	Mean	Level	Tingkat Kepuasan
Usability	Learnability	3,021	3	Ragu-ragu
	Efficiency	3,035	3	Ragu-ragu
	Memorability	3,028	3	Ragu-ragu
	Error	3,197	3	Ragu-ragu
	Satisfaction	2,944	3	Ragu-ragu

Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6, seluruh dimensi usability memperoleh nilai rata-rata pada kategori ragu-ragu. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan, efisiensi, kemudahan mengingat penggunaan sistem, minimnya kesalahan, maupun kepuasan dalam menggunakan SIAKAD. Meskipun sistem telah mendukung berbagai aktivitas akademik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas penggunaan dan kepuasan pengguna. Pembahasan masing-masing dimensi usability dijelaskan sebagai berikut.

### 3.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis, seluruh dimensi usability memperoleh nilai rata-rata pada kategori

ragu-ragu. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kualitas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) yang optimal. Meskipun sistem telah digunakan sebagai sarana utama dalam mendukung berbagai aktivitas akademik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna.

Dimensi learnability memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,021 yang menunjukkan bahwa pengguna masih memerlukan waktu untuk memahami fungsi dan fitur yang tersedia pada sistem. Kemudahan dalam mempelajari penggunaan sistem merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi. Oleh karena itu, tampilan antarmuka yang sederhana dan penyajian informasi yang jelas perlu menjadi perhatian dalam pengembangan sistem.

Dimensi efficiency memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,035. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan efisiensi sistem dalam membantu menyelesaikan aktivitas akademik. Efisiensi penggunaan sistem dapat ditingkatkan melalui optimalisasi proses akses informasi, peningkatan kecepatan respons sistem, serta penyederhanaan alur layanan yang sering digunakan oleh mahasiswa.

Pada dimensi memorability, nilai rata-rata sebesar 3,028 menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam mengingat kembali langkah-langkah penggunaan sistem setelah tidak mengaksesnya dalam periode tertentu. Kondisi ini menunjukkan perlunya konsistensi desain antarmuka dan navigasi sehingga pengguna dapat lebih mudah memahami serta mengingat cara penggunaan sistem.

Dimensi error memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,197. Meskipun demikian, hasil tersebut masih berada pada kategori ragu-ragu sehingga menunjukkan bahwa pengguna masih menemukan beberapa kendala saat menggunakan sistem. Kendala tersebut dapat berupa kesalahan sistem, gangguan pada fitur tertentu, maupun kesulitan dalam proses navigasi. Oleh karena itu, evaluasi dan pemeliharaan sistem secara berkala perlu dilakukan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan yang dapat mengganggu aktivitas pengguna.

Sementara itu, dimensi satisfaction memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 2,944. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD masih belum optimal. Rendahnya nilai kepuasan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan yang belum maksimal, efisiensi sistem yang masih perlu ditingkatkan, serta adanya kendala yang dialami selama penggunaan sistem. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan SIAKAD.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa SIAKAD telah mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, namun masih memerlukan berbagai perbaikan untuk meningkatkan kualitas usability dan kepuasan pengguna. Pengembangan sistem dapat difokuskan pada penyempurnaan antarmuka pengguna, peningkatan performa sistem, penyederhanaan navigasi, serta optimalisasi fitur-fitur layanan akademik. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan SIAKAD dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi seluruh pengguna.

#### **a. Learnability**

Dimensi learnability memperoleh nilai mean sebesar 3,021 dengan kategori ragu-ragu. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam mempelajari penggunaan SIAKAD. Beberapa pengguna masih memerlukan waktu untuk memahami fungsi dan fitur yang tersedia pada sistem. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tampilan antarmuka dan penyajian informasi pada SIAKAD masih memerlukan penyempurnaan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna, khususnya pengguna baru. Kemudahan dalam mempelajari sistem merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan penerimaan dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan akademik secara optimal.

#### **b. Efficiency**

Dimensi efficiency memperoleh nilai mean sebesar 3,035 dengan kategori ragu-ragu. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan efisiensi sistem dalam mendukung aktivitas akademik. Pengguna masih merasakan bahwa beberapa proses pada SIAKAD belum berjalan secara cepat dan praktis, terutama dalam mengakses informasi akademik maupun menyelesaikan administrasi tertentu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan performa sistem dan optimalisasi alur layanan agar pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan efisien.

#### **c. Memorability**

Dimensi memorability memperoleh nilai mean sebesar 3,028 dengan kategori ragu-ragu. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam mengingat kembali langkah-langkah penggunaan sistem setelah tidak mengaksesnya dalam jangka waktu tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa struktur navigasi dan tata letak fitur pada SIAKAD belum sepenuhnya mudah diingat oleh pengguna. Oleh karena itu, konsistensi desain antarmuka dan penyederhanaan navigasi perlu ditingkatkan agar pengguna dapat lebih mudah mengingat cara penggunaan sistem ketika kembali mengaksesnya.

#### **d. Error**

Dimensi error memperoleh nilai mean sebesar 3,197 dengan kategori ragu-ragu. Nilai ini merupakan nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih menemukan beberapa kendala selama menggunakan SIAKAD, meskipun tidak berada pada tingkat yang tinggi. Kendala yang dimaksud dapat berupa kesalahan sistem, keterlambatan respons, maupun kesulitan dalam mengakses fitur tertentu. Oleh karena itu, pemeliharaan sistem secara berkala serta evaluasi terhadap fitur-fitur yang sering digunakan perlu dilakukan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan yang dapat mengganggu aktivitas akademik pengguna.

#### **e. Satisfaction**

Dimensi satisfaction memperoleh nilai mean sebesar 2,944 dan menjadi nilai terendah dibandingkan dimensi usability lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD masih belum optimal. Pengguna belum sepenuhnya merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan sistem untuk mendukung aktivitas akademik sehari-hari. Rendahnya nilai kepuasan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan yang belum maksimal, efisiensi sistem yang masih perlu ditingkatkan, serta adanya kendala yang dialami selama penggunaan sistem. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, antarmuka pengguna, dan performa sistem perlu menjadi prioritas dalam pengembangan SIAKAD.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi usability berada pada kategori ragu-ragu. Temuan ini mengindikasikan bahwa SIAKAD telah mampu mendukung berbagai aktivitas akademik mahasiswa, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Dimensi satisfaction yang memperoleh nilai terendah menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna perlu menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem. Dengan melakukan perbaikan pada aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, navigasi, serta performa sistem, diharapkan tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD dapat meningkat di masa mendatang.

## **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, kemudahan, efisiensi, serta kendala dalam penggunaan portal Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya. Evaluasi secara berkala penting dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan akademik institusi secara berkelanjutan.

Penelitian ini melibatkan 71 responden mahasiswa. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh mahasiswa perempuan sebanyak 41 orang, sedangkan mahasiswa laki-laki berjumlah 30 orang. Berdasarkan program studi, mayoritas responden berasal dari Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sebanyak 36 orang, diikuti oleh Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit sebanyak 18 orang dan Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit (ARS) sebanyak 17 orang.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,2401, yang berada di bawah nilai minimum reliabilitas yang umum digunakan, yaitu 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian belum memenuhi kriteria reliabilitas. Sementara itu, uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation di bawah 0,30 dan bernilai negatif, sehingga seluruh item dinyatakan tidak valid.

Meskipun terdapat kendala pada validitas dan reliabilitas instrumen, hasil analisis nilai rata-rata (mean) pada lima dimensi usability menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada level 3 dengan kategori ragu-ragu. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada SIAKAD di Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya, diperoleh nilai mean untuk variabel learnability sebesar 3,021, efficiency sebesar 3,035, memorability sebesar 3,028, error sebesar 3,197, dan satisfaction sebesar 2,944. Seluruh nilai tersebut berada pada level 3 dengan kategori ragu-ragu.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem. Selain itu, pengguna juga belum sepenuhnya merasakan efisiensi dalam memperoleh informasi, kemudahan dalam mengingat kembali penggunaan sistem, maupun kepuasan terhadap penggunaan SIAKAD secara keseluruhan. Pengguna juga masih memiliki keraguan terkait tingkat kesalahan (error) yang terjadi selama penggunaan sistem.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa usability SIAKAD masih perlu ditingkatkan melalui pengembangan fitur, perbaikan antarmuka pengguna (user interface), peningkatan efisiensi sistem, serta optimalisasi kualitas layanan. Upaya tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD).

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, H., Prita, D., Camelia, S., Devita, S., & Dewi Sangka, B. (2025). Analisis kepuasan pengguna SIDAMABA menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(5), 8010–8017. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i5.14959>
- Brooke, J. (1996). SUS: A "quick and dirty" usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability Evaluation in Industry* (pp. 189–194). London: Taylor & Francis.
- Caroline, F. B., Nailah, A. N., & Servanda, Y. (2026). Evaluasi usability SIAM Universitas Mulia dengan metode System Usability Scale (SUS). *JUTEKOM: Jurnal Teknologi dan Ilmu Komputer*, 2(1), 18–25. <https://doi.org/10.65258/jutekom.v2.i1.40>
- Gutama, D. H. (2020). Evaluasi usability sistem informasi menggunakan pendekatan pengguna. *Indonesian Journal of Business Intelligence*, 3(2), 54–60.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (17th ed.). Pearson Education.
- Limantoro, G. M., Rafiluth, M., Danatmaja, P., Zulkarnain, R., & Idris, N. B. (2026). Pengaruh usability sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna mahasiswa dan penyajian informasi Universitas Mulia. 73–80.
- Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. San Diego, CA: Academic Press.
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things (Revised and Expanded Edition)*. New York: Basic Books.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Sardana, G. M., Pamungkas, V. A., Maulana, T., Adi, M., Zahran, Z., & Widayanti, R. (2012). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi SIAKAD terhadap kepuasan pengguna di Universitas Esa Unggul Tangerang. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi*.