

ANALISIS WEBSITE SPIT MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA PID HUMAS POLDA SUMATERA SELATAN

Nabilla Amelia Pratiwi¹⁾, Fatmasari²⁾

¹⁾²⁾ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma

Email: nabilaamelia2505@gmail.com¹⁾, fatmasari@binadarma.ac.id²⁾

Abstrak

Website Sistem Pengelolaan Informasi Terpadu (SPIT) digunakan oleh Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PID) Humas Polda Sumatera Selatan untuk mendukung pengelolaan konten berita. Sistem ini membantu proses input narasi, unggah foto dan video, penyimpanan data, pencarian data, hingga pemeriksaan dan persetujuan berita. Namun, penggunaan sistem masih menghadapi beberapa kendala, seperti akses yang hanya dapat digunakan oleh satu perangkat, proses *login* dengan kode *One-Time Password* (OTP) melalui email admin, gangguan server pusat, serta kegagalan unggah foto dan file. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat *usability website* SPIT dan mengidentifikasi kendala penggunaannya berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui observasi kegiatan magang dan kuesioner SUS kepada 10 responden yang terdiri atas admin *website* SPIT, personel Subbid PID, dan operator Media Hub. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata SUS sebesar 52,75. Nilai tersebut berada pada kategori *Marginal Acceptable*, grade D, dan adjective rating OK. Hasil ini menunjukkan bahwa *Website* SPIT masih dapat digunakan untuk mendukung pengelolaan konten berita, tetapi belum memberikan pengalaman penggunaan yang optimal. Perbaikan perlu diarahkan pada akses multi-user, stabilitas server, optimalisasi OTP, keandalan fitur unggah, kejelasan pesan kesalahan, dan penyediaan panduan penggunaan sistem.

Kata kunci: *usability*, *System Usability Scale*, *Website* SPIT, PID Humas, konten berita.

Abstract

The Integrated Information Management System Website (SPIT) is used by the Information and Documentation Management Subdivision (PID) of Public Relations at the South Sumatra Regional Police to support news content management. The system supports news text input, photo and video uploads, data storage, data search, and news approval processes. However, several usability issues were identified, including single-device access limitations, login verification through *One-Time Password* (OTP) sent to the administrator email, central server errors, and failed photo or file uploads. This study aims to analyze the usability level of the SPIT Website and identify its usage constraints using the *System Usability Scale* (SUS) method. This study used a descriptive quantitative approach. Data were collected through internship observation and SUS questionnaires distributed to 10 respondents consisting of the SPIT Website administrator, PID personnel, and Media Hub operators. The results show an average SUS score of 52.75. This score falls into the *Marginal Acceptable* category, grade D, with an adjective rating of OK. These findings indicate that the SPIT Website can still support news content management, but its user experience is not yet optimal. Improvements should focus on multi-user access, server stability, OTP optimization, upload reliability, clearer error messages, and practical user guidance.

Keywords: *usability*, *System Usability Scale*, *SPIT Website*, public relations, news content management.

1. PENDAHULUAN

Kepolisian Daerah Sumatera Selatan memiliki tugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Sumatera Selatan. Tugas tersebut tidak hanya berhubungan dengan penegakan hukum, tetapi juga berkaitan dengan penyampaian informasi publik yang benar, jelas, cepat, dan dapat dipercaya. Dalam konteks tersebut, Bidang Hubungan Masyarakat memiliki peran penting karena menjadi saluran komunikasi antara institusi dan masyarakat. Bidang ini melaksanakan kegiatan publikasi, dokumentasi, penyebaran informasi, dan pengelolaan citra institusi kepada publik.

Salah satu bagian yang berperan langsung dalam pengelolaan informasi adalah Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi atau PID. Subbid PID bertanggung jawab menerima materi berita dari tim liputan, menyusun narasi, menyiapkan bahan publikasi, mengelola foto dan video, serta memastikan konten yang akan dipublikasikan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pada kegiatan kerja harian, bahan berita biasanya diterima melalui WhatsApp dari tim liputan atau pihak terkait. Bahan tersebut kemudian diolah sebelum dimasukkan ke dalam sistem pengelolaan berita.

Sistem yang digunakan dalam proses tersebut adalah *website* Sistem Pengelolaan Informasi Terpadu atau SPIT. *Website* SPIT dimanfaatkan untuk memasukkan narasi berita, mengunggah foto, mengunggah video, menyimpan file, mengelola data, serta mengajukan pemeriksaan atau persetujuan berita dari jajaran Polda dan Polres sebelum dipublikasikan oleh pusat. Dengan fungsi tersebut, *website* SPIT menjadi bagian penting dalam alur kerja pengelolaan konten berita di lingkungan PID Humas Polda Sumatera Selatan.

Walaupun *website* SPIT telah membantu proses kerja, pengguna masih menemukan beberapa kendala yang berpengaruh terhadap kelancaran pekerjaan. Kendala pertama adalah akses sistem yang hanya dapat digunakan oleh satu perangkat dalam satu waktu. Ketika pengguna lain masuk menggunakan akun yang sama, sesi pada perangkat sebelumnya akan keluar secara otomatis. Kendala kedua berkaitan dengan proses login yang memakai kode OTP melalui email admin. Mekanisme ini membantu keamanan, tetapi dapat memperlambat akses ketika kode terlambat diterima atau ketika pengguna harus menunggu admin. Kendala lain yang ditemukan ialah gangguan server pusat, kegagalan unggah foto, dan kegagalan unggah file. Padahal, proses unggah narasi, foto, video, dan file merupakan bagian inti dalam pengelolaan konten berita.

Masalah tersebut menunjukkan bahwa evaluasi *usability* perlu dilakukan. Sistem yang memiliki fitur lengkap belum tentu mudah digunakan. Pengguna membutuhkan sistem yang jelas, stabil, cepat, dan sesuai dengan alur kerja. *Usability* menjadi penting karena menilai kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara efektif, efisien, dan memuaskan. Dalam konteks *website* SPIT, *usability* berkaitan dengan kemudahan *login*, pemahaman menu, input data berita, unggah media, pencarian data, penyimpanan konten, dan pemeriksaan status berita.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS dipilih karena sederhana, terukur, dan dapat memberikan skor kuantitatif mengenai pengalaman pengguna. Penelitian ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, menganalisis tingkat *usability website* SPIT berdasarkan metode SUS. Kedua, mengidentifikasi kendala penggunaan *website* SPIT pada PID Humas Polda Sumatera Selatan sebagai dasar rekomendasi perbaikan sistem.

II. METODE

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi penggunaan *website* SPIT, kendala yang ditemukan, serta rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengamatan dan kuesioner. Pendekatan kuantitatif digunakan karena tingkat *usability* dihitung menggunakan skor *System Usability Scale*. Dengan pendekatan ini, pengalaman pengguna tidak hanya dijelaskan secara naratif, tetapi juga dinilai melalui angka yang dapat diinterpretasikan.

2. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah *website* SPIT yang digunakan pada PID Humas Polda Sumatera Selatan. Lokasi penelitian berada di lingkungan Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Selatan, khususnya Subbid PID. Bagian ini dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan proses pengelolaan informasi dan publikasi berita. Aktivitas yang diamati meliputi penerimaan bahan berita, penyusunan narasi, input berita ke sistem, unggah foto dan video, pengecekan kelengkapan berita, serta pengamatan kendala sistem.

3. Responden Penelitian

Responden penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini dipakai karena tidak semua personel menggunakan Website SPIT secara langsung. Responden dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam pengelolaan informasi digital dan publikasi berita. Jumlah responden sebanyak 10 orang, yang terdiri dari 1 admin *website* SPIT, 2 personel Subbid PID, dan 7 operator Media Hub. Komposisi ini digunakan agar penilaian berasal dari pengguna yang memahami alur kerja sistem.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

No	Kategori responden	Jumlah
1	Admin <i>website</i> SPIT	1 orang
2	Personel subbid PID	2 orang
3	Operator media Hub	7 orang
Tota l	Jumlah responden	10 orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi kegiatan magang dan penyebaran kuesioner SUS. Observasi digunakan untuk memahami alur penggunaan *website* SPIT, fitur yang digunakan, serta kendala yang muncul selama proses pengelolaan konten berita. Kuesioner SUS digunakan untuk memperoleh penilaian pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, dan penerimaan sistem. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan tata cara pengisian instrumen. Responden yang belum menggunakan fitur tertentu diberi kesempatan mencoba fitur utama, seperti *login*, input narasi berita, unggah foto, unggah video, dan pengelolaan data berita.

Tabel 3. Skala Penilaian Kuesioner

Skor	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan 10 pernyataan SUS yang disesuaikan dengan konteks *website* SPIT. Penyesuaian dilakukan pada redaksi pernyataan agar sesuai dengan pengalaman pengguna ketika melakukan login, menginput berita, mengunggah foto dan video, menggunakan menu, serta mengelola konten berita melalui sistem. Penyesuaian redaksi tidak mengubah pola dasar SUS karena pernyataan tetap dibagi ke dalam item positif dan negatif.

Tabel 4. Instrumen *System Usability Scale* pada *Website* SPIT

Kode	Pernyataan	Jenis
P1	Saya merasa akan sering menggunakan <i>website</i> SPIT ini.	Positif
P2	Saya merasa <i>website</i> SPIT ini terlalu rumit untuk digunakan.	Negatif
P3	Saya merasa <i>website</i> SPIT ini mudah digunakan.	Positif
P4	Saya membutuhkan bantuan admin SPIT untuk menggunakan <i>website</i> SPIT ini.	Negatif
P5	Fungsi-fungsi dalam <i>website</i> SPIT ini terintegrasi dengan baik.	Positif
P6	Saya merasa terdapat banyak ketidakkonsistenan dalam <i>website</i> SPIT ini.	Negatif
P7	Saya dapat memahami cara menggunakan <i>website</i> SPIT dengan cepat.	Positif
P8	Saya merasa <i>website</i> SPIT membingungkan untuk digunakan.	Negatif
P9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan <i>website</i> SPIT.	Positif
P10	Saya merasa harus mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan <i>website</i> SPIT.	Negatif

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menghitung skor SUS setiap responden. Untuk item positif, skor diperoleh dari nilai jawaban dikurangi 1. Untuk item negatif, skor diperoleh dari 5 dikurangi nilai jawaban. Seluruh skor hasil konversi dijumlahkan, lalu dikalikan 2,5. Rumus yang digunakan adalah $SUS = [(P1-1) + (5-P2) + (P3-1) + (5-P4) + (P5-1) + (5-P6) + (P7-1) + (5-P8) + (P9-1) + (5-P10)] \times 2,5$. Nilai akhir kemudian diinterpretasikan berdasarkan *acceptability range*, *grade scale*, dan *adjective rating*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Kegiatan Magang dan Penggunaan *Website* SPIT

Kegiatan magang dilaksanakan pada Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Selatan, khususnya Subbid PID. Kegiatan penulis berfokus pada proses pengelolaan konten berita melalui *website* SPIT. Aktivitas yang dilakukan meliputi menerima bahan berita dari tim liputan melalui WhatsApp, menyusun narasi berita, mengunggah foto dan video pendukung, memasukkan data berita ke dalam sistem, mengamati proses *login* menggunakan OTP, memantau proses unggah konten, dan membantu pengecekan kelengkapan berita sebelum verifikasi atau publikasi.

Website SPIT memiliki beberapa tampilan utama. Tampilan *login* digunakan untuk masuk ke sistem. Setelah *login*, pengguna melakukan verifikasi OTP. Dashboard operator menampilkan total raw data, total *content*, grafik, dan ringkasan data. Halaman data *feeder* digunakan untuk mengisi judul, kategori, lokasi, narasi, serta unggah foto, video, atau file. Fitur *repository* menampilkan daftar file, tanggal unggah, jumlah file, dan *action*. Fitur *content* menampilkan daftar konten, status konten, jenis konten, serta tombol *publish*. Pada sisi *approver*, sistem menyediakan *dashboard approver*, *approval raw data*, dan *advanced search*.

untuk memeriksa data berdasarkan *branch*, *sub branch*, tanggal, kategori, jenis data, *channel*, dan status.

Alur Utama Penggunaan Website SPIT pada Pengelolaan Konten Berita



Gambar 1. Alur Utama Penggunaan Website SPIT

Alur tersebut menunjukkan bahwa *website* SPIT menjadi sistem pusat dalam pengelolaan berita. Setiap tahapan saling berkaitan. Apabila salah satu fitur mengalami kendala, proses kerja dapat ikut terganggu. Misalnya, gangguan pada *login* OTP menghambat akses awal. Gangguan server menghambat semua proses. Kegagalan unggah file dapat menghambat kelengkapan konten berita.

2. Uraian Kegiatan Magang

Tabel 5. Uraian Kegiatan Magang yang Berkaitan dengan Website SPIT

No	Kegiatan	Uraian kegiatan
1	Penerimaan bahan berita	Menerima bahan berita dari tim liputan melalui WhatsApp sebagai bahan dasar konten <i>website</i> SPIT.
2	Penyusunan narasi berita	Menyusun narasi berita berdasarkan bahan yang diterima agar sesuai dengan format penulisan berita.
3	Pengunggahan foto dan video	Mengunggah foto dan video pendukung sebagai kelengkapan konten berita.
4	Input data berita	Memasukkan data berita ke <i>website</i> SPIT sesuai alur kerja PID.
5	Pengamatan alur sistem	Mengamati proses login OTP, input berita, unggah konten, dan pengelolaan data.
6	Pengecekan kelengkapan berita	Membantu mengecek kelengkapan data berita sebelum proses verifikasi atau publikasi.
7	Identifikasi kendala sistem	Mengamati kendala seperti server error, keterbatasan akses perangkat, dan kegagalan unggah file.
8	Pemahaman alur kerja PID	Mempelajari alur kerja pengelolaan berita dari pengumpulan bahan sampai publikasi.

Uraian kegiatan tersebut menunjukkan bahwa penelitian tidak berdiri hanya pada pengisian kuesioner. Penilaian *usability* diperkuat oleh pengalaman langsung selama magang. Karena itu, hasil analisis dapat menghubungkan skor SUS dengan kendala nyata yang muncul pada proses kerja PID Humas Polda Sumatera Selatan.

3. Hasil Pengumpulan Data Kuesioner SUS

Kuesioner diberikan kepada 10 responden. Setiap responden memberikan nilai 1 sampai 5 untuk masing-masing pernyataan. Hasil jawaban menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi pada item positif seperti P1, P3, P5, P7, dan P9. Namun, sebagian responden juga memberikan nilai tinggi pada item negatif seperti P4, P6, dan P10. Kondisi ini menyebabkan nilai konversi pada item negatif menjadi rendah, bahkan 0. Hal tersebut menjelaskan mengapa nilai rata-rata SUS tidak tinggi walaupun beberapa item positif memperoleh skor baik.

Tabel 6. Hasil Jawaban Responden pada Kuesioner SUS

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5
R2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

4. Hasil Perhitungan Skor SUS

Hasil jawaban responden kemudian dikonversi sesuai rumus SUS. Pada item positif, nilai 5 berubah menjadi skor 4. Pada item negatif, nilai 5 berubah menjadi skor 0. Konversi ini penting karena item negatif menunjukkan hambatan atau kesulitan penggunaan sistem. Semakin tinggi persetujuan pada item negatif, semakin rendah skor usability yang dihasilkan.

Tabel 7. Hasil Konversi Skor SUS Website SPIT

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
R1	4	3	4	0	4	0	4	3	4	0	26
R2	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	21
R3	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	21
R4	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20
R5	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20
R6	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20
R7	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	21
R8	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20
R9	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	21
R10	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	21
Total	40	8	40	0	40	0	40	3	40	0	211
Rata-rata	4	0,8	4	0	4	0	4	0,3	4	0	21,1

Berdasarkan tabel konversi, total skor seluruh responden adalah 211. Rata-rata total skor adalah 21,1. Nilai SUS dihitung dengan mengalikan rata-rata total skor dengan 2,5. Dengan demikian, rata-rata SUS = $21,1 \times 2,5 = 52,75$. Perhitungan juga dapat dilakukan dengan

menjumlahkan nilai SUS seluruh responden, yaitu 527,5, lalu dibagi 10 responden. Hasilnya tetap 52,75.

Tabel 8. Interpretasi Nilai SUS Website SPIT

Aspek interpretasi	Hasil	Makna
Nilai rata-rata SUS	52,75	Menunjukkan tingkat <i>usability</i> masih belum optimal.
<i>Acceptability range</i>	<i>Marginal Acceptable</i>	Sistem masih dapat digunakan, tetapi perlu perbaikan.
<i>Grade scale</i>	D	Kualitas <i>usability</i> masih rendah.
<i>Adjective rating</i>	OK	Pengalaman penggunaan cukup, tetapi belum nyaman secara menyeluruh.

5. Analisis *Usability* Website SPIT

Nilai rata-rata SUS sebesar 52,75 menunjukkan bahwa *website* SPIT berada pada tingkat *usability* yang belum kuat. Sistem tidak masuk kategori *Not Acceptable* karena nilainya berada di atas 50. Namun, sistem juga belum masuk kategori *Acceptable* karena belum mencapai nilai di atas 70. Posisi *Marginal Acceptable* menunjukkan bahwa sistem masih dapat digunakan untuk mendukung pekerjaan, tetapi pengalaman pengguna belum cukup baik untuk disebut nyaman dan efisien.

Dari aspek kemudahan penggunaan, *website* SPIT memiliki fitur utama yang dapat dipahami pengguna, seperti *login*, *dashboard*, input data, *repository*, *content*, dan *approval*. Pengguna masih mampu menjalankan fungsi utama sistem. Namun, kemudahan tersebut terganggu oleh akses yang terbatas dan proses OTP yang bergantung pada email admin. Hal ini membuat pengguna tidak selalu dapat masuk ke sistem dengan cepat.

Dari aspek efisiensi, *website* SPIT membantu memusatkan proses pengelolaan berita dalam satu platform. Akan tetapi, efisiensi belum optimal karena pengguna menghadapi hambatan teknis. Server error dan kegagalan unggah file membuat proses kerja menjadi lebih lambat. Dalam pekerjaan humas, keterlambatan ini penting karena berita perlu diproses secara cepat agar informasi dapat dipublikasikan tepat waktu.

Dari aspek konsistensi dan alur sistem, *website* SPIT menyediakan beberapa halaman yang saling berkaitan. Pengguna dapat berpindah dari *dashboard* ke data *feeder*, *repository*, *content*, dan *approval*. Namun, sistem masih perlu memperkuat kejelasan alur, terutama pada proses unggah dan status konten. Pesan kesalahan perlu dibuat lebih jelas agar pengguna memahami penyebab kegagalan unggah dan langkah yang harus dilakukan.

Dari aspek kesalahan pengguna, potensi kesalahan dapat muncul saat pengisian data berita, pemilihan kategori, unggah foto atau video, penyimpanan konten, dan pengajuan *approval*. Kesalahan tidak selalu berasal dari pengguna. Beberapa kesalahan dapat muncul karena sistem tidak memberi arahan yang cukup. Karena itu, panduan penggunaan dan validasi form perlu diperkuat agar pengguna dapat bekerja lebih aman.

Dari aspek kepuasan pengguna, nilai SUS 52,75 menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya puas. Kategori OK berarti sistem masih dapat diterima secara minimum, tetapi belum memberi pengalaman yang lancar. Pengguna membutuhkan sistem yang lebih stabil, responsif, dan mudah diakses. Dengan kata lain, perbaikan tidak hanya perlu diarahkan pada tampilan, tetapi juga pada keandalan teknis.

4.6 Pembahasan Kendala Penggunaan *Website* SPIT

Kendala utama pertama adalah akses sistem yang hanya dapat digunakan pada satu perangkat dalam satu waktu. Kondisi ini kurang sesuai dengan kebutuhan kerja pengelolaan berita yang dapat melibatkan lebih dari satu pengguna. Jika satu akun sedang digunakan pada

perangkat lain, pengguna sebelumnya dapat keluar otomatis. Dampaknya, pekerjaan menjadi kurang fleksibel, terutama ketika pengguna harus bekerja bergantian atau ketika proses publikasi perlu dilakukan segera.

Kendala kedua adalah proses *login* menggunakan kode OTP melalui email admin. Secara keamanan, OTP dapat membantu memastikan akses pengguna. Namun, pada praktik kerja, OTP dapat menghambat ketika pengguna harus menunggu kode atau ketika akses email admin tidak segera tersedia. Sistem kerja humas membutuhkan akses cepat. Karena itu, autentikasi perlu tetap aman, tetapi tidak boleh memperlambat proses kerja secara berlebihan.

Kendala ketiga adalah server error dari pusat. Kendala ini menjadi masalah serius karena memengaruhi semua fitur utama. Ketika server bermasalah, pengguna tidak dapat masuk, mengunggah, menyimpan, atau memeriksa konten. Gangguan seperti ini berpengaruh langsung pada efektivitas sistem. Sistem pengelolaan konten berita harus memiliki stabilitas tinggi karena pekerjaan publikasi membutuhkan kesinambungan akses.

Kendala keempat adalah kegagalan unggah foto, video, dan file. Fitur unggah merupakan bagian inti dalam *website* SPIT karena berita membutuhkan kelengkapan visual dan dokumen pendukung. Jika unggah gagal, konten tidak lengkap dan proses publikasi dapat tertunda. Kegagalan unggah juga dapat meningkatkan beban kerja karena pengguna harus mengulang proses dari awal.

Pembahasan tersebut menjelaskan mengapa skor SUS tidak mencapai kategori baik. Pengguna tidak hanya menilai tampilan, tetapi juga menilai pengalaman kerja secara menyeluruh. Saat sistem sering mengalami kendala akses, server, dan unggah file, persepsi pengguna terhadap usability akan menurun. Dengan demikian, rendahnya nilai SUS lebih banyak berkaitan dengan stabilitas, efisiensi, dan keandalan sistem.

7. Rekomendasi Perbaikan

Tabel 9. Rekomendasi Perbaikan *Website* SPIT Berdasarkan Hasil Analisis

N o	Temuan kendala	Dampak terhadap pengguna	Rekomendasi perbaikan
1	Akses hanya satu perangkat	Pengguna tidak dapat bekerja fleksibel ketika sistem perlu diakses lebih dari satu perangkat.	Mengembangkan akses multi-user dengan pembagian peran admin, operator, dan <i>approver</i> .
2	OTP melalui email admin	Proses <i>login</i> dapat melambat ketika kode terlambat diterima atau admin tidak segera membuka email.	Mengoptimalkan pengiriman OTP dan menyediakan alternatif autentikasi berbasis peran.
3	Server error dari pusat	Input, penyimpanan, unggah, dan <i>approval</i> dapat terhenti.	Meningkatkan kapasitas server, pemantauan berkala, dan notifikasi status gangguan.
4	Kegagalan unggah file	Konten berita tidak lengkap dan proses publikasi tertunda.	Menampilkan batas ukuran file, format yang didukung, progress bar, dan pesan kesalahan yang jelas.
5	Alur penggunaan belum sepenuhnya jelas	Pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami proses kerja.	Menyediakan panduan singkat, validasi form, dan penyederhanaan tampilan pada fitur utama.

Rekomendasi tersebut disusun tanpa mengubah substansi hasil laporan. Fokus utama tetap pada kendala yang ditemukan selama penggunaan *website* SPIT. Perbaikan akses multi-user penting karena sistem digunakan dalam lingkungan kerja yang melibatkan beberapa peran. Perbaikan OTP diperlukan agar keamanan dan kecepatan akses berjalan seimbang. Peningkatan server dan fitur unggah perlu menjadi prioritas karena dua aspek ini berhubungan langsung dengan kelancaran pengelolaan konten berita.

8. Implikasi Hasil Penelitian

Secara praktis, hasil penelitian memberi gambaran kepada PID Humas Polda Sumatera Selatan bahwa *website* SPIT sudah memiliki fungsi yang relevan dengan kebutuhan kerja, tetapi masih membutuhkan peningkatan dari sisi pengalaman pengguna. Nilai SUS 52,75 tidak berarti sistem gagal digunakan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sistem berada pada batas cukup dan masih membutuhkan perbaikan agar dapat digunakan dengan lebih nyaman.

Secara akademik, penelitian ini menunjukkan bahwa metode SUS dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi di lingkungan instansi pemerintah. SUS membantu peneliti memperoleh gambaran kuantitatif yang mudah diinterpretasikan. Namun, hasil SUS akan lebih kuat jika dibaca bersama temuan observasi. Dalam penelitian ini, observasi membantu menjelaskan penyebab nilai SUS berada pada kategori *Marginal Acceptable*.

9. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang hanya 10 orang. Jumlah tersebut dipilih karena responden merupakan pengguna yang memiliki keterkaitan langsung dengan *website* SPIT. Selain itu, penelitian berfokus pada persepsi pengguna dan observasi selama kegiatan magang. Penelitian belum menggunakan pengukuran waktu penyelesaian tugas secara langsung atau wawancara mendalam. Karena itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan *task-based usability testing*, wawancara, dan jumlah responden yang lebih luas agar hasil analisis menjadi lebih rinci.

IV. SIMPULAN

Website SPIT memiliki peran penting dalam mendukung pengelolaan konten berita pada PID Humas Polda Sumatera Selatan. Sistem ini digunakan untuk *login* pengguna, verifikasi OTP, input narasi berita, unggah foto dan video, penyimpanan data, pencarian data, pemeriksaan konten, dan proses *approval* berita. Dengan fungsi tersebut, *website* SPIT menjadi bagian utama dalam alur kerja publikasi berita di lingkungan PID.

Hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* menunjukkan nilai rata-rata sebesar 52,75. Nilai ini berada pada kategori *Marginal Acceptable*, grade D, dengan *adjective rating OK*. Artinya, *website* SPIT masih dapat digunakan oleh pengguna, tetapi belum memberikan pengalaman penggunaan yang optimal. Sistem belum mencapai kategori *acceptable* karena masih terdapat kendala pada akses, efisiensi, stabilitas, dan keandalan fitur.

Kendala utama yang memengaruhi *usability website* SPIT adalah akses yang hanya dapat digunakan pada satu perangkat, proses *login* menggunakan OTP melalui email admin, gangguan server pusat, serta kegagalan unggah foto, video, dan file. Kendala tersebut berdampak pada kelancaran input data, unggah media, penyimpanan konten, dan proses publikasi berita. Oleh karena itu, peningkatan *usability* perlu dilakukan pada aspek teknis dan operasional sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. Dalam P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Ed.), *Usability evaluation in industry* (hlm. 189–194). Taylor & Francis.
- Broom, G. M., & Sha, B. L. (2012). *Cutlip and Center's effective public relations* (ed. ke-11). Pearson.
- Deluma, A., Budi, C., & Setiawan, D. (2023). Evaluasi usability sistem informasi berbasis pengalaman pengguna. *Jurnal Kelola Sistem Informasi*, 5(2), 112–120.
- Dyayu, A. L., Beny, B., & Yani, H. (2023). Evaluasi usability aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode usability testing dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 395–404.
- Ependi, U., Kurniawan, A., & Panjaitan, F. (2019). System Usability Scale (SUS) untuk evaluasi situs web pemerintah kota Palembang. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika*, 4(2), 115–124.
- Fahrudin, R., & Riana, D. (2020). Evaluasi usability sistem informasi akademik berbasis web menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(1), 19–26.
- Hayati, N., & Utami, E. (2021). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi kepegawaian menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 3(3), 145–150.
- Kurniawati, R., & Hartanto, R. (2022). Evaluasi tingkat keandalan dan pengalaman pengguna pada portal berita daerah. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 16(2), 89–98. (Tambahan artikel sejenis 4)
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (ed. ke-16). Pearson.
- Lestari, S. P. (2019). Analisis usability sistem informasi instansi pemerintah. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 7(1), 45–53.
- Maulana, A. (2024). Kajian kendala teknis sistem dan efektivitas pengelolaan informasi digital. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 8(1), 77–88.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory* (ed. ke-6). Sage Publications.
- Nugroho, A., & Suroso, A. (2021). Evaluasi tata kelola dan kemudahan penggunaan aplikasi pelayanan publik digital. *Jurnal Riset Teknologi Informasi*, 9(2), 201–210.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.
- Prastiwi, R. D., Handayani, S., & Wibowo, A. (2022). Pengelolaan website pemerintah sebagai akses informasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humas*, 6(1), 33–42.
- Prayoga, E. I., & Kristiana, T. (2024). Evaluasi usability pada aplikasi HRMWincorp menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2), 1421–1430.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software engineering: A practitioner's approach* (ed. ke-9). McGraw-Hill.
- Putra, F. A., & Wijaya, I. M. A. (2020). Evaluasi usability website berita dengan System Usability Scale. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(4), 789–796.
- Rahmawati, E., Hidayat, T., & Pratama, F. (2024). Evaluasi usability sistem berbasis web menggunakan metode System Usability Scale. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 12(1), 55–64.
- Romli, A. S. M. (2018). *Jurnalistik online: Panduan mengelola media online*. Nuansa Cendekia.



- Sembodo, F. G., Nastiti, H., & Pratama, D. A. (2021). Pengukuran kualitas usability website menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 11–20.
- Soejono, A. W., Setyanto, A., & Sofyan, A. F. (2018). Evaluasi usability website UNRIYO menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Respati*, 13(1), 29–37.
- Subhijaksa, E., & Hermanto, A. (2022). Pengukuran pengalaman pengguna pada sistem manajemen konten berita menggunakan SUS. *Jurnal Resti (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 6(3), 412–418.
- Sutrisno, B., & Wibisono, S. (2023). Analisis kualitas integrasi sistem informasi portal publik dan kendala performa server. *Jurnal Teknologi Komunikasi*, 11(2), 101–110.
- Wibowo, S. A., & Rahayu, S. (2023). Pengukuran usability situs web instansi menggunakan System Usability Scale (SUS) untuk meningkatkan kualitas layanan. *Jurnal Teknoinfo*, 17(1), 60–68.
- Wulandari, R., & Hamzah, M. (2024). Fungsi hubungan masyarakat dalam penyebaran informasi institusi. *Jurnal Humas dan Komunikasi Publik*, 5(1), 15–24.
- Yusuf, M., & Kusuma, A. (2023). Evaluasi efektivitas alur autentikasi login dan keamanan OTP pada aplikasi manajemen data. *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(2), 88–96.