
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

# Evaluasi Ketergunaan SIPEMUDAonline Menggunakan Metode System Usability Scale Dan Evaluasi Heuristik
## (Studi Kasus: Website SIPEMUDAonline Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kubu Raya)

**DEVI INDAH WULANDARI**
**NIM H1101191057**

**SKRIPSI**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**
**PONTIANAK**
**2025**

# Evaluasi Ketergunaan SIPEMUDAonline Menggunakan Metode System Usability Scale Dan Evaluasi Heuristik
## (Studi Kasus: Website SIPEMUDAonline Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kubu Raya)

**DEVI INDAH WULANDARI**
**NIM H1101191057**

**Skripsi**
**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**
**PONTIANAK**
**2025**

# LEMBAR PENGESAHAN

| | |
|---|---|
| Judul Tugas Akhir | : Evaluasi Ketergunaan SIPEMUDAonline Menggunakan Metode System Usability Scale dan Evaluasi Heuristik |
| Nama Mahasiswa | : Devi Indah Wulandari |
| NIM | : H1101191057 |
| Jurusan/Program Studi | : Sistem Informasi |
| Tanggal lulus | : 31 Juli 2025 |
| SK Pembimbing | : No. 3752/UN22.8/TD.06/2023 / Tanggal 25 September 2023 |
| SK Penguji | : No. 2530/UN22.8/TD.06/2025 / Tanggal 29 Juli 2025 |

Dosen Pembimbing

| Pembimbing 1 | Pembimbing 2 |
|---|---|
| Ibnur Rusi, S.Kom., M.M | Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom |
| NIP. 198907282019031008 | NIP. 198902012019031008 |

Dosen Penguji

| Penguji 1 | Penguji 2 |
|---|---|
| Dian Prawira, S.T., M.Eng | Ilhamsyah, S.Si., M. Cs |
| NIP. 198411132015041001 | NIP. 198405102012121001 |

| Pimpinan Sidang | Sekretaris Sidang |
|---|---|
| Ibnur Rusi, S.Kom., M.M | Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom |
| NIP. 198907282019031008 | NIP. 198902012019031008 |

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si
NIP. 197108022000031001

## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devi Indah Wulandari

NIM : H1101191057

Program Studi/ Jurusan : Sistem Informasi

Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

dengan ini menyatakan bahwa dokumen ilmiah Tugas Akhir yang disajikan ini tidak mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021. Apabila di kemudian hari dokumen ilmiah Tugas Akhir ini mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai ketentuan perundangan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 31 Juli 2025




Devi Indah Wulandari
H1101191057

**Evaluasi Ketergunaan SIPEMUDAonline Menggunakan Metode System Usability Scale Dan Evaluasi Heuristik (Studi Kasus: Website SIPEMUDAonline Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya)**

## ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya merupakan lembaga teknis daerah yang mendukung tugas bupati di bidang administrasi kependudukan. Untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil menyediakan sistem pelayanan daring bernama SIPEMUDAonline yang dapat diakses melalui laman https://sipemuda.kuburayakab.go.id/. Sistem ini digunakan oleh penduduk, admin, operator, dan petugas loket untuk mengajukan permohonan dokumen seperti KTP-el, Kartu Keluarga, KIA, dan akta kelahiran. Namun, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kegunaan website tersebut. Berdasarkan observasi, ditemukan beberapa keluhan dari pengguna, seperti tidak adanya petunjuk bagi pengguna yang lupa kata sandi saat login dan ketiadaan notifikasi saat dokumen telah selesai diproses. Permasalahan ini dapat memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi user experience menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan mengevaluasi antarmuka menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Hasil SUS menunjukkan nilai sebesar 55,60 yang termasuk kategori "*Marginal* (*Low*)" dalam *Acceptability Ranges*, "OK" dalam *Adjective Ratings*, dan "F" dalam Grade Scale. *Heuristic Evaluation* menemukan 2 prinsip dengan kategori *Minor Usability Problem* dan 5 prinsip dalam kategori *Cosmetic Problem Only*. Hasil evaluasi ini menjadi dasar rekomendasi untuk perbaikan desain antarmuka website SIPEMUDAonline agar lebih ramah pengguna.

**Kata kunci:** SIPEMUDAonline, pengalaman pengguna, *System Usability Scale*, *Heuristic Evaluation*, evaluasi *usability.*

***Usability Evaluation of SIPEMUDAonline Using the System Usability Scale and Heuristic Evaluation Methods (Case Study: SIPEMUDAonline Website of the Population and Civil Registration Office of Kubu Raya Regency)***


## *ABSTRACT*

*The Population and Civil Registration Office of Kubu Raya Regency is a regional technical agency that supports the regent in the field of population administration. To improve public services, the agency provides an online service system called SIPEMUDAonline accessible via sipemuda.kuburayakab.go.id. This system is used by citizens, administrators, operators, and service counters to submit requests for documents such as electronic ID cards (KTP-el), family cards, child ID cards (KIA), and birth certificates. However, the website has not yet undergone a usability evaluation. Observations revealed user complaints such as the absence of password recovery instructions and lack of notifications when documents are completed. These issues may negatively affect the user experience. Therefore, this study aims to evaluate user experience using the System Usability Scale (SUS) and assess the interface using the Heuristic Evaluation method. The SUS score was 55.60, categorized as "Marginal (Low)" in Acceptability Ranges, "OK" in Adjective Ratings, and "F" in Grade Scale. The heuristic evaluation identified 2 principles as Minor Usability Problems and 5 as Cosmetic Problems Only. These findings form the basis for recommendations to improve the interface design of SIPEMUDAonline, making it more user-friendly.*



**Keywords:** *SIPEMUDAonline, user experience, System Usability Scale, Heuristic Evaluation, usability evaluation*

# PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahanrahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Evaluasi Ketergunaan SIPEMUDAOnline Menggunakan Metode *System Usability Scale dan Heuristic Evaluation*,) (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kubu Raya).

Penelitian ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh oleh mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Tanjungpura Pontianak sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1). Penulis menyadari jika penelitian ini tidak sempurna, banyak sekali hambatan serta masalah yang dihadapi, sehingga penelitian ini tidak akan berhasil apabila tidak adanya dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Mama dan Bapak tercinta, Abang, dan adik saya yang selalu mendoakan, memberikan dukungan serta semangat motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Renny Puspita Sari, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu serta nasehat selama proses pengerjaan tugas akhir.
3. Ibnur Rusi, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, waktu serta nasehat kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Bapak Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, waktu serta nasehat kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Dosen pengajar dan staff di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam khususnya program studi Sistem Informasi yang telah bersedia memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kubu Raya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.

7. *Expert Evaluator* dari Tim Qaraa.id (Bang Kamil, Kak Bella, dan Bang Kafi) yang telah bersedia membantu meluangkan waktunya selama menjadi evaluator dalam pengujian *Heuristic* serta masyarakat kabupaten Kubu Raya yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Kepada Muhmmad Aswin Sigit yang selalu mendoakan, memberikan dukungan serta semangat motivasi, saran dan masukan untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada teman-teman baik saya Ayunda Muharni, Ega Fahira Anggraini, Bella Intani Mawadah dan Rizqi Firdhani muthmainah yang selalu menghibur, mendukung, mendoakan dengan tulus serta memberikan semangat kepada saya selama proses pengerjaan penelitian ini
10. Teman-teman Sigesfo mahasiswa jurusan sistem informasi FMIPA UNTAN angkatan 2019 yang selalu memberikan bantuan, semangat, serta dukungan kepada penulis.

Pontianak, 31 Juli 2025



Devi Indah Wulandari

# DAFTAR ISI

Halaman

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **ii**
**PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK** ..... **iii**
**ABSTRAK** ..... **iv**
***ABSTRACT*** ..... **v**
**PRAKATA** ..... **vi**
**DAFTAR ISI** ..... **viii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xi**
**DAFTAR TABEL** ..... **xii**
**DAFTAR PERSAMAAN** ..... **xiii**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xiv**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 3
1.3 Tujuan Penelitian ..... 3
1.4 Batasan Masalah ..... 3
1.5 Manfaat Penelitian ..... 4
1.6 Sistematika Penulisan ..... 4

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... **6**
2.1 Dasar Teori ..... 6
2.1.1 Evaluasi ..... 6
2.1.2 *Usability* ..... 6
2.1.3 Kepuasan Pengguna ..... 8
2.1.4 *User interface* (Antarmuka Pengguna) ..... 9
2.1.5 SIPEMUDAonline ..... 9
2.1.6 Tampilan antarmuka SIPEMUDAonline ..... 11
2.1.6 *System Usability Scale* (SUS) ..... 13
2.1.7 *Heuristic Evaluation* (HE) ..... 15
2.1.8 *Severity Ratings* ..... 17
2.1.9 Figma ..... 19
2.1.10 Populasi ..... 19
2.1.11 Sampel ..... 20
2.1.12 Skala *Likert* ..... 20

2.2 Tinjauan Pustaka.....22

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....25**

3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....25

3.2 Environment .....26

3.2.1 *Knowledge Base* / Basis Pengetahuan.....26

3.2.2 IS Research / Riset SI.....27

3.3 Objek Penelitian.....29

3.4 Populasi dan Sampel.....29

3.5 Jenis dan Sumber Data.....29

3.6 Metode Pengumpulan Data.....29

3.7 Karakteristik Responden.....30

**BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN .....31**

4.1 Pengumpulan Data.....31

4.1.1 Data Yang Diperlukan.....31

4.1.2 Pengumpulan Data Kuesioner *System Usability Scale* (SUS).....32

4.1.3 Perancangan pengolahan dan Analisis data System *Usability* Scale (SUS) .....33

4.1.4 Pengumpulan Data Heuristic Evaluation.....34

4.1.5 Penentuan Indikator Penelitian .....35

4.1.6 Lembar Evaluasi *Heuristic Evaluation* (HE) .....37

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....45**

5.1 Kuesioner SUS (System Usability Scale).....45

5.1.1 Gambaran Umum Responden .....45

5.1.2 Hasil Analisis Kuesioner *System Usability Scale*.....48

5.1.3 Hasil Evaluasi *Usability* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* .....54

5.1.4 Hasil Rekomendasi Perbaikan Desain Antarmuka Website SIPEMUDAonline.....62

5.1.5 Keterkaitan Hasil Evaluasi *System Usability Scale* (SUS) Dan Evaluasi Heuristik (HE).....62

5.2 Hasil Rekomendasi Perbaikan Desain Antarmuka Website SIPEMUDAonline .....63

5.2.1 Rekomendasi Antarmuka Halaman Home.....64

5.2.2 Rekomendasi Antarmuka Halaman Daftar Pengajuan.....65

5.2.3 Rekomendasi Antarmuka Halaman Pelayanan .....68
5.2.4 Rekomendasi Antarmuka Halaman Formulir Pelayanan .....72
5.2.5 Rekomendasi Antarmuka Halaman Lampiran Persyaratan .....75
5.2.6 Rekomendasi Antarmuka Halaman Bantuan .....79
5.3 Pengujian Rekomendasi Perbaikan .....80
**BAB VI PENUTUP .....86**
6.1 Kesimpulan .....86
6.2 Saran .....86
**DAFTAR PUSTAKA .....88**
**DAFTAR LAMPIRAN .....90**

# DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Tampilan Halaman Login SIPEMUDAonline .....11
Gambar 2.2 Tampilan Halaman Home SIPEMUDAonline .....11
Gambar 2.3 Tampilan Halaman Pelayanan SIPEMUDAonline .....12
Gambar 2.4 Interprestasi Skor SUS (Bangor dkk, 2009).....15
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian .....25
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....28
Gambar 5.1 Diagram Usia Responden.....45
Gambar 5.2 Diagram Jenis Kelamin Responden .....46
Gambar 5.3 Diagram Pekerjaan Responden .....46
Gambar 5.4 Diagram Frekuensi Penggunaan website SIPEMUDAonline.....47
Gambar 5.5 Diagram Frekuensi Penggunaan website SIPEMUDAonline.....48
Gambar 5.6 Tingkat *usability* website SIPEMUDAonline menurut skor SUS .....54
Gambar 5.7 Tampilan Lama Antarmuka Home.....64
Gambar 5.8 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Home .....65
Gambar 5.9 Tampilan Lama Antarmuka Daftar Pengajuan.....66
Gambar 5.10 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Data Daftar Pengajuan...67
Gambar 5.11 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Dropdown Daftar Pengajuan.....68
Gambar 5.12 Tampilan Lama Antarmuka Pelayanan.....69
Gambar 5.13 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Pelayanan.....70
Gambar 5.14 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Fitur Pelayanan.....71
Gambar 5.15 Rekomendasi Tampilan Baru Antaramuka Informasi Pelayanan ....72
Gambar 5.16 Tampilan Lama Antarmuka Formulir Pelayanan.....73
Gambar 5.17 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Formulir Pelayanan .....74
Gambar 5.18 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Status Formulir Pelayanan .....75
Gambar 5.19 Tampilan Lama Antarmuka Halaman Lampiran Persyaratan.....76
Gambar 5.20 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Halaman Lampiran Persyaratan.....78
Gambar 5.21 Rekomendasi Tampilan Baru Antarmuka Halaman Bantuan .....80

# DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 SUS Kuesioner ..... 13
Tabel 2.2 Interprestasi Skor SUS ..... 15
Tabel 2.3 Ketentuan instrumen pengukuran penelitian ..... 21
Tabel 2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... 22
Tabel 4.1 Kuesioner SUS ..... 32
Tabel 4.2 Severity Ratings ..... 35
Tabel 4.3 Indikator Penelitian ..... 35
Tabel 4.4 Prinsip Heuristic Visibility of System Status ..... 38
Tabel 4.5 Prinsip Heuristic Match Beetween System and the Real World ..... 38
Tabel 4.6 Prinsip *Heuristic User Control and Freedom* ..... 39
Tabel 4.7 Prinsip *Heuristic Consistency and Standards* ..... 40
Tabel 4.8 Prinsip *Heuristic Error Prevention* ..... 40
Tabel 4.9 Prinsip *Heuristic Recognition Rather Than Call* ..... 41
Tabel 4.10 Prinsip *Heuristic Flexibility and Effcency of Use* ..... 42
Tabel 4.11 Prinsip *Heuristic Aesthetic and Minimalist Design* ..... 42
Tabel 4.12 Prinsip *Heuristic Help User Recognize, Diagnose and Recover Form Errors* ..... 43
Tabel 4.13 Prinsip *Heuristic Helps and Documentation* ..... 44
Tabel 5.1 Hasil Perhitungan Skor SUS ..... 49
Tabel 5.2 Data Diri Evaluator ..... 55
Tabel 5.3 Nilai *Severity Ratings* untuk Prinsip *Visibility of System status* ..... 55
Tabel 5.4 Nilai *Severity Ratings* untuk Prinsip *Match between system and the real world* ..... 56
Tabel 5.5 Nilai Severity Ratings untuk prinsip *User Control and freedom* ..... 56
Tabel 5.6 Nilai *Severity Ratings* untuk prinsip *Consistency and Standards* ..... 57
Tabel 5.7 Nilai *Severity Ratings* untuk Prinsip *Error Preventation* ..... 57
Tabel 5.8 Nilai *Severity Ratings* untuk Prinsip *Recognition Rather Than Call* ..... 57
Tabel 5.9 Nilai *severity ratings* untuk prinsip *Flexibility and efficiency of use* ..... 58
Tabel 5.10 Nilai *severity ratings* untuk prinsip *Aesthetic and minimalist design* ..... 58
Tabel 5.11 Nilai *Severity Ratings* untuk *Prinsip Help user recognize diagnose, and recover from errors.* ..... 59
Tabel 5.12 Nilai *Severity Ratings* untuk Prinsip *Helps and Documentation* ..... 59
Tabel 5.13 Hasil Rekapitulasi Nilai *Severity ratings* ..... 60
Tabel 5.14 Hasil Nilai Severity Ratings (Rekomendasi Desain UI SIPEMUDAonline) ..... 81
Tabel 5.15 Hasil Perbandingan Nilai Rata-Rata *Severity Ratings* ..... 85

# DAFTAR PERSAMAAN

Halaman

Persamaan 2.1 Perhitungan metode *System Usabillity Scale*.....14
Persamaan 2.2 Perhitungan nilai prinsip *Heuristic Evaluation* .....18
Persamaan 2.3 Perhitungan nilai *Severity Ratings Heuristic Evaluation* .....19
Persamaan 2.4 Perhitungan Sampel menggunakan rumus Lemeshow .....20

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 HE checklist pengujian website SIPEMUDAonline (EV 1) .....90
Lampiran 2 HE checklist pengujian website SIPEMUDAonline (EV 2) .....97
Lampiran 3 HE checklist pengujian website SIPEMUDAonline (EV 3) .....106
Lampiran 4 Kuesioner SUS melalui Google Form .....114
Lampiran 5 Dokumentasi figma perancangan UI/UX .....115
Lampiran 6 HE checklist pengujian rekomendasi UI website SIPEMUDAonline (Ev 1).....116
Lampiran 7 HE checklist pengujian rekomendasi UI website SIPEMUDAonline (Ev 2).....122
Lampiran 8 HE checklist pengujian rekomendasi UI website SIPEMUDAonline (Ev 3).....128
Lampiran 9 Tabel Nilai jawaban dari responden .....134
Lampiran 10 Tabel Hasil Perhitungan SUS .....137
Lampiran 11 Tabel skor rata-rata setiap responden .....140
Lampiran 12 Dokumentasi Foto.....143

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang berperan dalam mendukung pelaksanaan tugas kepala daerah di bidang administrasi kependudukan. Lembaga ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya mengembangkan sistem layanan digital berbasis website yang dikenal dengan nama SIPEMUDAonline (Sistem Pelayanan Manajemen Kependudukan Mudah dan Aman secara Daring). Sistem ini dapat diakses melalui laman https://sipemuda.kuburayakab.go.id dan dirancang untuk memfasilitasi berbagai proses administrasi seperti pengajuan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, serta dokumen kependudukan lainnya. SIPEMUDAonline ditujukan bagi masyarakat umum, operator sistem, maupun petugas pelayanan, dengan harapan dapat memberikan akses yang lebih mudah, efisien, dan transparan terhadap pelayanan publik.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan petugas pelayanan, ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan website SIPEMUDAonline. Beberapa keluhan yang sering disampaikan antara lain tidak tersedianya fitur bantuan atau petunjuk untuk pengguna yang lupa kata sandi saat login, serta tidak adanya sistem notifikasi atau pemberitahuan ketika dokumen telah selesai diproses. Akibatnya, pengguna harus memeriksa status dokumen secara manual dan berulang kali. Selain itu, terdapat pengguna yang mengeluhkan antarmuka sistem yang kurang intuitif dan membingungkan, terutama bagi pengguna baru. Berdasarkan pengakuan petugas

loket, dalam satu hari rata-rata terdapat 5 hingga 10 pengguna yang mengalami kesulitan dalam proses login atau pemeriksaan status dokumen mereka. Aplikasi atau website yang memiliki *usability* yang baik tentu saja akan memberikan kemudahan, kenyamanan, serta pengalaman yang baik pula bagi para pengguna. (Nielsen & Landauer, 1993) menyebutkan jika *usability* akan menjadi sebuah ukuran pengalaman bagi pengguna ketika berinteraksi langsung pada produk maupun system yang digunakan. Aspek *usability*, efektivitas, kemampuan belajar, efisiensi,error, dan pengalaman bisa diukur dan dianalisis dalam pengujian *usability*. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya memenuhi aspek kemudahan penggunaan (*usability*) dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan serta efisiensi pelayanan.

Untuk mengukur dan mengevaluasi *usability* website SIPEMUDAonline secara menyeluruh, diperlukan pendekatan evaluasi yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *Evaluasi Heuristik* (HE). SUS adalah metode pengujian pengguna yang menyediakan alat ukur yang andal untuk mengevaluasi kegunaan produk "*quick and dirty*" yang diusulkan oleh Jhon Brooke pada tahun 1986 (Wibowo dkk., 2018). Sedangkan HE adalah metode yang bertujuan untuk mengungkap masalah kegunaan dalam desain antarmuka produk sebagai bagian dari proses desain iterative (Lestari dkk., 2019). Dibuat (Nielsen & Molich, 1990), evaluasi heuristik telah menjadi metode evaluasi yang cukup populer dan andal yang banyak digunakan saat ini. Dalam HE, permasalahan yang ditemukan akan dinilai berdasarkan *severity ratings* untuk menentukan tingkat keparahannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Ketergunaan SIPEMUDAonline Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan Evaluasi Heuristik" yang bertujuan untuk mengukur usability website SIPEMUDAonline secara komprehensif dan memberikan rekomendasi perbaikan dari sisi desain antarmuka maupun fungsionalitas sistem.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka didapatlah beberapa rumusan masalah yang digunakan sebagai landasan penelitian yaitu:

1. Bagaimana tingkat usability website SIPEMUDAonline jika dievaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Evaluasi Heuristik* (HE)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan *User Interface* (UI) pada website SIPEMUDAonline berdasarkan hasil evaluasi *usability* tersebut untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari adanya penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui tingkat *usability* website SIPEMUDAonline dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan Evaluasi Heuristik (HE).
2. Memberikan rekomendasi perbaikan berupa *protopype* design bagi antarmuka website SIPEMUDAonline menggunakan Evaluasi Heuristik untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna pada website tersebut.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ada pada penelitian ini, yaitu:

1. Objek pada penelitian ini adalah website SIPEMUDAonline pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya.
2. Metode yang digunakan dalam melakukan dan mengolah data adalah *System Usability Scale* (SUS), dan *Heuristic Evaluation.*
3. Pengguna SIPEMUDAonline hanya pada area Kabupaten Kubu Raya.
4. Evaluasi yang dilakukan hanya pada website SIPEMUDAonline.
5. Evaluator yang diperlukan untuk *Heuristic Evaluation* sebanyak 3 orang.
6. Rekomendasi perbaikan berupa *prototype User Interfice* (UI) website SIPEMUDAonline.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat,antara lain:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya, Hasil dari evaluasi *usability* pada website SIPEMUDAonline diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk lebih meningkatkan yang ada pada website SIPEMUDAonline kualitas berdasarkan pada aspek efektivitas, efisiensi, dan pengalaman
2. Bagi Peneliti, Sebagai sarana untuk menambahkan pengetahuan, wawasan, serta pemahaman dalam melakukan evaluasi *usability* pada website SIPEMUDAonline.
3. Bagi Bidang Ilmu Pengetahuan, Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk melakukan penelitian dan menjadi rekomendasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Pada tahap ini, sistematika penulisan tugas akhir bertujuan untuk memberikan kemudahan terhadap pembaca untuk memahami isi dari dokumen ini. Dimana dokumen ini terdiri dari enam bab, sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi Evaluasi Ketergunaan Pada Website SIPEMUDAonline Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS),* dan *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus : Website SIPEMUDAonline Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya).

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang dasar teori yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini, seperti penjelasan mengenai definisi evaluasi *usability, user experience,* metode *System Usability Scale*, metode *Heuristic evaluation*, serta tinjauan pustaka yang menjadi referensi yang relevan dalam penelitian ini

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan kerangka kerja penelitian dan metode penelitian yaitu merupakan tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Tahapan tersebut terdiri dari tahap awal yang terdiri dari identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data melalui kuesioner, pengolahan data dan *usability testing*, serta tahap akhir berupa rekomendasi perbaikan desain antarmuka website SIPEMUDAonline yang dirancang sesuai dengan hasil evaluasi.

**BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan dalam melakukananalisis dan evaluasi pada aplikasi SIPEMUDAOnline yang dimulai dari perancangan pengumpulan data melalui kuesioner SUS dan penentuan indikator heuristic untuk *usability testing* kemudian dilakukan analisis menggunakan metode yang digunakan untuk menghitung tingkat efektivitas, efisiensi serta pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi SIPEMUDAOnline.

**BAB V IMPlEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil analisis dan perhitungan tingkat ketergunaan pengguna website SIPEMUDAonline menggunakan SUS yang telah didapatkan dan masalah-masalah *usability* yang ada pada website SIPEMUDAonline. Kemudian akan diberikan rekomendasi perbaikan terhadap *design interface* atau antarmukaaplikasi berupa *prototype.*

**BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan pemaparan pada seluruh bab sebelumnya agar dapat melakukan pengembangan pada penelitian yang serupa.