EVALUASI *USABILITY WEBSITE* SATUAN PENGAWAS INTERNAL UNIVERSITAS TANJUNGPURA MENGGUNAKAN *HEURISTIC EVALUATION*

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Informatika
Jurusan Informatika

Oleh:
RIANNA JUNAIDI
NIM D1041181005

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rianna Junaidi

NIM : D1041181005

menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul "Evaluasi *Usability Website* Satuan Pengawas Internal Universitas Tanjungpura Menggunakan *Heuristic Evaluation*" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan Saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 30 Juni 2025

Rianna Junaidi
NIM D1041181005

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 740186, WA: +6282152280907
Email : ft@untan.ac.id Website : http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI *USABILITY WEBSITE* SATUAN PENGAWAS INTERNAL UNIVERSITAS TANJUNGPURA MENGGUNAKAN *HEURISTIC EVALUATION*

Program Studi Sarjana Informatika
Jurusan Informatika

Oleh:

Rianna Junaidi
NIM D1041181005

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada tanggal 30 Juni 2025
dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

Susunan Penguji Skripsi:

Ketua,

Novi Safriadi, S.T., M.T.
NIP 198411032008011003

Penguji Utama,

Helen Sastypratiwi, S.T., M.Eng.
NIP 198601172012122004

Sekretaris,

Anggi Srimurdianti S., S.T., M.T.
NIP 198604302012122002

Penguji Pendamping,

Morteza Muthahhari, S.Kom., M.T.I.
NIP 198607092019031008

Pontianak, 30 Juni 2025
Dekan,

Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP 196712231992031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya dedikasikan kepada Ibunda **Gustina** tercinta sebagai wujud bakti dan terima kasih yang mendalam atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi orang tua hebat yang luar biasa dan selalu percaya pada setiap langkah saya.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat dan dukungan moral selama proses penyusunan skripsi ini.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Informatika Universitas Tanjungpura, terutama Tim Pembimbing dan Tim Penguji yang telah membimbing dengan sabar serta memberikan banyak masukan berharga selama proses penyusunan skripsi.

Tak lupa, terima kasih untuk rekan-rekan Informatika Untan Reguler A angkatan 2018, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini, serta menghadirkan banyak kenangan dan semangat yang tak terlupakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"*Evaluasi *Usability Website* Satuan Pengawas Internal Universitas Tanjungpura Menggunakan *Heuristic Evaluation"* sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Yus Sholva, S.T., M.T, selaku Ketua Jurusan Informatika Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura Pontianak. Saya juga berterima kasih kepada Bapak Novi Safriadi, S.T., M.T, selaku pembimbing skripsi pertama dan ibu Anggi Srimurdianti S., S.T., M.T, selaku dosen pembimbing skripsi keduavyang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama pengerjaan penelitian. Saya juga berterima kasih kepada keluarga dan teman-teman seperjuangan di Informatika yang selalu memberi motivasi dan kebersamaan yang berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya dalam pengembangan dan evaluasi antarmuka pengguna pada sistem informasi di lingkungan universitas.

Pontianak, 30 Juni 2025
Penulis,

Rianna Junaidi

ABSTRAK

Website Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura berperan penting sebagai media informasi dan jalur pelaporan dugaan pelanggaran (*Whistleblower*) serta gratifikasi. Kemudahan penggunaan (*usability*) menjadi kunci efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat *usability website* SPI UNTAN, mengidentifikasi masalah, dan merumuskan rekomendasi perbaikan untuk antarmuka pengguna, khususnya pada fitur *Whistleblower* dan Gratifikasi. Metode yang digunakan adalah *Heuristic Evaluation* berdasarkan sepuluh prinsip Jakob Nielsen, melibatkan lima evaluator independen. Data masalah dan tingkat keparahan (skala 0-4) dikumpulkan melalui lembar evaluasi. Hasil evaluasi menunjukkan berbagai masalah *usability* signifikan. Ditemukan satu masalah kritis, yaitu ketiadaan umpan balik jelas saat kesalahan *input* formulir. Lima masalah besar terkait kesulitan navigasi, kurangnya fitur bantuan, validasi *input* yang tidak memadai, serta tombol yang tidak berfungsi. Dua masalah kecil berkaitan dengan desain visual dan kelengkapan informasi. Heuristik yang paling banyak dilanggar adalah Pencegahan Kesalahan, Estetika dan Desain Minimalis, serta Visibilitas Status Sistem. Penelitian menyimpulkan *website* SPI UNTAN memerlukan perbaikan *usability* terarah dan diprioritaskan. Rekomendasi mencakup implementasi umpan balik kesalahan yang jelas, peningkatan navigasi fitur pelaporan, penambahan fitur bantuan, perbaikan validasi formulir, serta pembaruan desain visual dan kelengkapan informasi. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, menjadikan *website* lebih mudah diakses, efisien, dan mendukung tercapainya tujuan pengawasan internal yang transparan.

Kata Kunci: *Usability, Heuristic Evaluation*, Jakob Nielsen, *Website* Satuan Pengawas Internal, *Whistleblower*, Gratifikasi.

ABSTARCT

The Internal Audit Unit (SPI) website of Universitas Tanjungpura plays a vital role as an information medium and a reporting channel for alleged violations (Whistleblower) and gratuities. Its effectiveness hinges on its usability. This research aims to evaluate the usability level of the SPI UNTAN website, identify existing problems, and formulate improvement recommendations for its user interface, especially for the Whistleblower and Gratuity features. The method employed was Heuristic Evaluation based on Jakob Nielsen's ten principles, involving five independent evaluators. Problem data and severity ratings (scale 0-4) were collected through evaluation sheets. The evaluation results indicate various significant usability issues. One critical problem was found: the absence of clear feedback for form input errors. Five major problems were related to navigation difficulties, lack of help features, inadequate input validation, and non-functional buttons. Two minor problems concerned visual design and incomplete information. The most frequently violated heuristics were Error Prevention, Aesthetic and Minimalist Design, and Visibility of System Status. This study concludes that the SPI UNTAN website requires targeted and prioritized usability improvements. Recommendations include implementing clear error feedback, enhancing navigation for reporting features, adding help functionalities, improving form validation, and updating visual design and information completeness. These improvements are expected to significantly enhance user experience, making the website more accessible, efficient, and supportive of transparent internal oversight goals.

Keywords: Usability, Heuristic Evaluation, Jakob Nielsen, Internal Audit Unit Website, Whistleblower, Gratuity.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN.....**Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PERSEMBAHAN..... iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK vi
ABSTARCT vii
DAFTAR ISI viii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Pembatasan Masalah.....3
1.5 Sistematika Penulisan 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....5
2.1 Kajian Terkait 5
2.2 Landasan Teori.....7
2.2.1 User Interface (UI).....7
2.2.2 User Experience (UX) 7
2.2.3 Satuan Pengawas Internal (SPI) 8
2.2.3.1 Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) dan Gratifikasi.....10
2.2.4 Usability.....11
2.2.5 Heuristic Evaluation 13
2.2.5.1 Aspek Heuristic Evaluation.....14
2.2.5.2 Tingkat Keparahan (*Severity rating*s) 22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....24
3.1 Objek Penelitian.....24
3.2 Alat Penelitian.....25
3.2.1 Lembar Evaluasi *Heuristic* 25
3.3 Alur Evaluasi *Usability*.....26
3.3.1 Studi Literatur.....26
3.3.2 Identifikasi Masalah 27
3.3.3 Analisis Kebutuhan.....28
3.3.4 Perancangan Instrumen.....29

3.3.5 Pelaksanaan Evaluasi....30
3.3.6 Analisis Hasil Evaluasi....31
3.3.7 Perumusan Rekomendasi Perbaikan....32
BAB IV HASIL DAN ANALISIS....34
4.1 Analisis Usability Heuristic Evaluation....34
4.1.1 Temuan Masalah *Usability* Oleh Evaluator....34
4.1.2 Pengelompokan Temuan Masalah Berdasarkan Prinsip Heuristik....41
4.1.3 Identifikasi Temuan Masalah Berulang....44
4.1.4 Penilaian Tingkat Keparahan (*Severity rating*)....46
4.2 Hasil Evaluasi *Usability Website* SPI UNTAN....49
4.3 Rekomendasi Perbaikan Masalah *Usability Website* SPI UNTAN....52
4.3.1 Masalah *Usability* Prioritas Sangat Tinggi/Wajib....52
4.3.2 Masalah *Usability* Prioritas Tinggi....53
4.3.3 Masalah *Usability* Prioritas Rendah....55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN....57
5.1 Kesimpulan....57
5.2 Saran....58
DAFTAR PUSTAKA....59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tingkat Keparahan (*Severity ratings*) 22
Tabel 4. 1 Temuan Masalah *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Evaluator 134
Tabel 4. 2 Temuan Masalah *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Evaluator 236
Tabel 4. 3 Temuan Masalah *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Evaluator 337
Tabel 4. 4 Temuan Masalah *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Evaluator 438
Tabel 4. 5 Temuan Masalah *Usability* Dan Rekomendasi Perbaikan Evaluator 539
Tabel 4. 6 Pengelompokan Temuan Masalah Berdasarkan Aspek Heuristik 41
Tabel 4. 7 Masalah *Usability* Berulang Oleh Evaluator.....45
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Tingkat Keparahan (*Severity rating*).....47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aspek #1 *Heuristic Evaluation*.....15
Gambar 2. 2 Aspek #2 *Heuristic Evaluation*.....16
Gambar 2. 3 Aspek #3 *Heuristic Evaluation*.....17
Gambar 2. 4 Aspek #4 *Heuristic Evaluation*.....17
Gambar 2. 5 Aspek #5 *Heuristic Evaluation*.....18
Gambar 2. 6 Aspek #6 *Heuristic Evaluation*.....19
Gambar 2. 7 Aspek #7 *Heuristic Evaluation*.....19
Gambar 2. 8 Aspek #8 *Heuristic Evaluation*.....20
Gambar 2. 9 Aspek #9 *Heuristic Evaluation*.....21
Gambar 2. 10 Aspek #10 *Heuristic Evaluation*.....21
Gambar 3. 1 Alur evaluasi usability.....26
Gambar 4. 1 Rekomendasi perbaikan masalah prioritas sangat tinggi.....52
Gambar 4. 2 Rekomendasi perbaikan masalah 1 prioritas tinggi.....53
Gambar 4. 3 Rekomendasi perbaikan masalah 2 prioritas tinggi.....54
Gambar 4. 4 Rekomendasi perbaikan masalah 3 prioritas tinggi.....54
Gambar 4. 5 Rekomendasi perbaikan masalah 4 prioritas tinggi.....55
Gambar 4. 6 Rekomendasi perbaikan masalah 5 prioritas tinggi.....55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Evaluator..... A-1
Lampiran B Rekomendasi Perbaikan Desain B-1

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, *website* menjadi salah satu media utama bagi institusi untuk menyampaikan informasi, menyediakan layanan, dan membangun citra organisasi secara daring. Bagi institusi pendidikan tinggi, kehadiran *website* tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi akademik, tetapi juga sebagai representasi komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan kepada masyarakat. *Website* yang mudah diakses dan digunakan oleh pengunjung menjadi salah satu indikator kualitas layanan digital yang disediakan oleh institusi tersebut.

Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura merupakan unit kerja strategis yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara Internalal. SPI memiliki tanggung jawab penting dalam mengawal pelaksanaan tata kelola yang baik (*good governance*) serta mendorong terciptanya lingkungan kampus yang bersih, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi. Salah satu wujud pelaksanaan tugas tersebut adalah melalui penyediaan *website* resmi SPI Universitas Tanjungpura yang memuat informasi dan layanan pengawasan, termasuk pelaporan pelanggaran (*Whistleblower*) dan Gratifikasi. *Website* SPI Universitas Tanjungpura menampilkan berbagai konten yang mencerminkan fungsi pengawasan, seperti informasi audit Internalal, pelaporan Gratifikasi, kanal *Whistleblower*, dan data transparansi lainnya. Di antara seluruh fitur yang tersedia, dua fitur utama yang memiliki tingkat urgensi tinggi adalah *Whistleblower* dan Gratifikasi, karena keduanya menjadi jalur pelaporan langsung bagi civitas akademika maupun masyarakat univeritas terhadap dugaan pelanggaran atau pemberian yang tidak semestinya. Dengan demikian, fitur-fitur ini diharapkan dapat diakses dengan mudah, dipahami dengan cepat, serta digunakan dengan aman oleh pengguna yang ingin menyampaikan laporan.

Namun demikian, keberadaan *website* dan fitur-fitur tersebut tidak serta merta menjamin tercapainya tujuan komunikasi dan layanan yang diharapkan. Jika antarmuka *website* tidak dirancang secara optimal, pengguna dapat mengalami kesulitan dalam menemukan informasi, memahami alur pelaporan, atau

menyelesaikan proses pengaduan. Hal ini dapat menyebabkan turunnya efektivitas fungsi *website* sebagai sarana pengawasan partisipatif. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi *usability* untuk mengetahui sejauh mana antarmuka dan pengalaman pengguna pada *website* SPI UNTAN telah mendukung kemudahan akses, kejelasan navigasi, dan efisiensi penggunaan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi *usability website* secara sistematis adalah *Heuristic Evaluation*. Metode ini diperkenalkan oleh Jakob Nielsen sebagai teknik evaluasi berbasis prinsip, di mana evaluator mengidentifikasi masalah *usability* berdasarkan sepuluh prinsip heuristik. Prinsip-prinsip tersebut mencakup aspek penting dalam desain antarmuka pengguna, seperti visibilitas status sistem, konsistensi, kontrol pengguna, pencegahan kesalahan, hingga bantuan dan dokumentasi. Dengan metode ini, evaluator dapat menilai apakah desain *website* telah sesuai dengan kaidah-kaidah *usability*, tanpa memerlukan keterlibatan langsung dari pengguna akhir.

Melalui *Heuristic Evaluation*, evaluasi *usability* terhadap *website* SPI Universitas Tanjungpura dapat dilakukan secara menyeluruh. Penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana *usability website* SPI Universitas Tanjungpura, khususnya pada fitur *Whistleblower* dan Gratifikasi, telah mendukung pengalaman pengguna yang baik. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi masalah antarmuka yang menghambat efektivitas penggunaan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat membantu SPI UNTAN meningkatkan fungsi pelaporan digital yang lebih mudah, efisien, dan *user-friendly*.

1.2 Perumusan Masalah

Pada penelitian ini, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan diselesaikan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability website* Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura berdasarkan prinsip-prinsip *Heuristic Evaluation*?
2. Apa saja masalah *usability* yang terdapat pada fitur *website* Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura, khususnya fitur Whistleblower dan Gratifikasi?
3. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan

usability website Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura agar lebih efektif dan *user-friendly*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* dari *website* Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura. Penilaian dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip evaluasi heuristik (*Heuristic Evaluation*) guna memperoleh gambaran sejauh mana antarmuka *website* tersebut memenuhi standar *usability*.

1.4 Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini bermaksud agar pembahasan penelitian tidak keluar dari perencaaan penelitian yang akan dilakukan. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengevaluasi aspek *usability* dari *website* Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura, tidak mencakup aspek teknis seperti keamanan sistem, performa server, atau kualitas konten.
2. Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Heuristic Evaluation* berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Jakob Nielsen.
3. Fokus evaluasi *usability* difokuskan pada dua fitur utama dalam *website* Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura, yaitu fitur *Whistleblower* dan Gratifikasi, karena keduanya memiliki peran penting sebagai jalur pelaporan langsung.
4. Evaluasi dilakukan dari perspektif evaluator (pakar), bukan melalui pengujian langsung kepada pengguna akhir (*user testing*).
5. Hasil penelitian hanya digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan antarmuka, bukan sebagai bahan penilaian terhadap kinerja institusi atau unit Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas Tanjungpura secara keseluruhan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah , perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tentang pengertian yang dipergunakan sebagai data pendukung penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang akan digunakan untuk mnyelesaikan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang pembahasan mengenai evaluasi *usability* terhadap *website* Satuan Pengawasan Internal Universitas Tanjungpura menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Hasil yang akan didapatkan meliputi hasil *usability* dari metode *Heuristic Evauation* dan saran perbaikan desain.

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yag telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya.