



**ANALISIS *USER INTERFACE* TERHADAP *WEBSITE* AKTA
ONLINE BANYUWANGI MENGGUNAKAN METODE
*HEURISTIC EVALUATION***

SKRIPSI

Oleh

Siti Vika Ngainul Fitri

NIM 152410101072

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**ANALISIS USER INTERFACE TERHADAP *WEBSITE* AKTA
ONLINE BANYUWANGI MENGGUNAKAN METODE
*HEURISTIC EVALUATION***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Siti Vika Ngainul Fitri

NIM 152410101072

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Alm. Papa saya Suroso;
3. Mama tercinta saya Sholikah;
4. Kakak laki-laki saya Moh. Bambang Erwanto;
5. Abah saya Manan;
6. Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT selaku Dosen Pembimbing Utama dan Tio Dharmawan, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping;
7. Guru-guru dari mulai saya TK, SD, SMP, SMA sampai dengan perguruan tinggi;
8. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik;
9. Teman-teman angkatan saya Selection yang selalu membantu selama diperkuliahan;
10. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fasilkom Universitas Jember;

MOTO

“Jangan jadi anak muda yang labil banyak maunya tapi hasilnya nihil

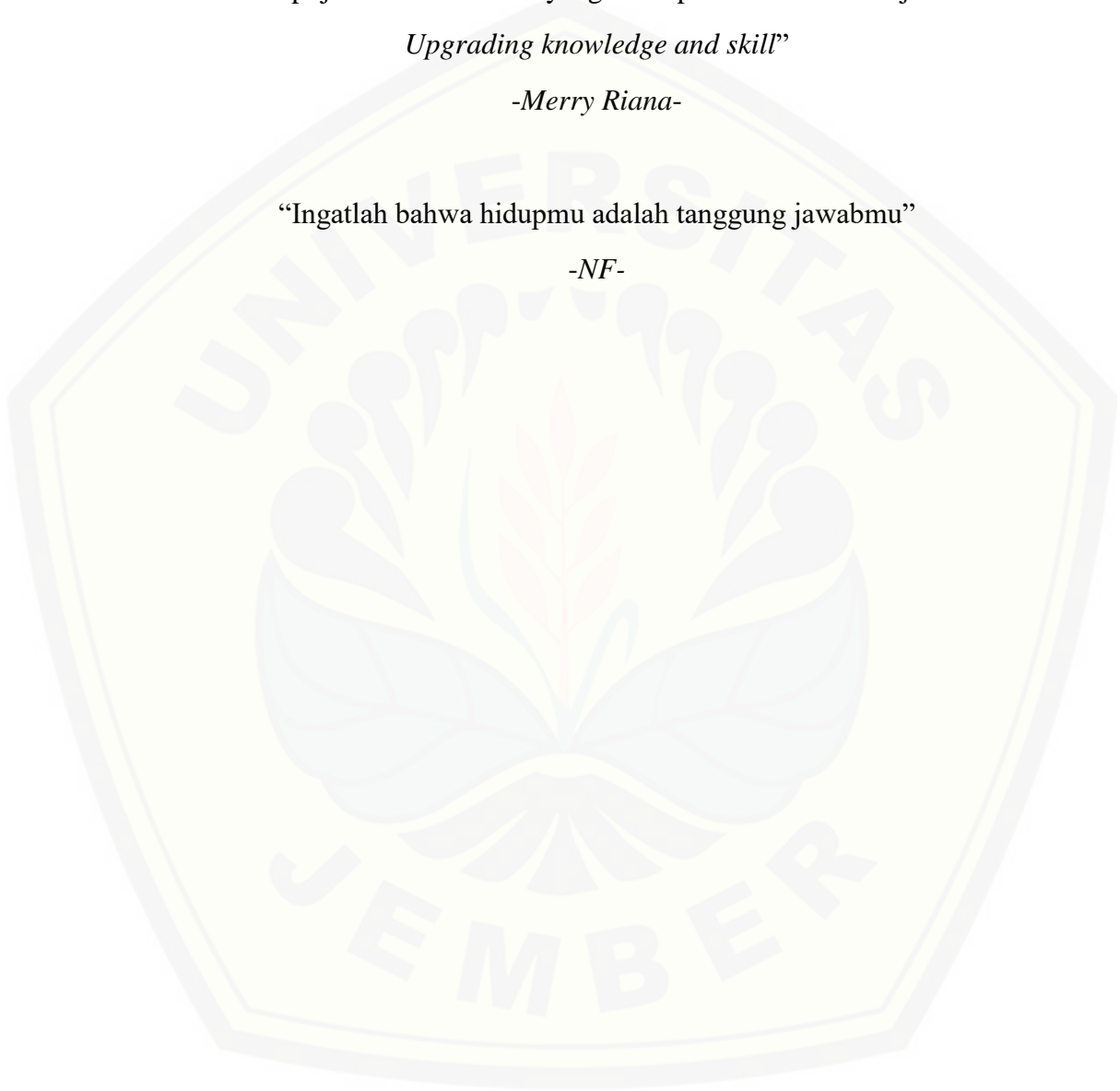
Tapi jadilah anak muda yang terampil haus untuk belajar

Upgrading knowledge and skill”

-Merry Riana-

“Ingatlah bahwa hidupmu adalah tanggung jawabmu”

-NF-



PENYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Siti Vika Ngainul Fitri

NIM : 152410101072

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis *User Interface* Terhadap *Website* Akta Online Banyuwangi Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri , kecuali jika ada pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukti karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Juli 2019

Yang menyatakan

Siti Vika Ngainul Fitri

NIM. 152410101072

SKRIPSI

**ANALISIS *USER INTERFACE* TERHADAP *WEBSITE* AKTA
ONLINE BANYUWANGI MENGGUNAKAN METODE
*HEURISTIC EVALUATION***

Oleh:

Siti Vika Ngainul Fitri

152410101072

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT

Dosen Pembimbing Pendamping : Tio Dharmawan, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Analisis *User Interface* Terhadap *Website* Akta Online Banyuwangi Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 12 Juli 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT
NIP. 198110202014042001

Tio Dharmawan, S.Kom., M.Kom
NRP. 760016851

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Analisis *User Interface* Terhadap *Website* Akta Online Banyuwangi Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 12 Juli 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Penguji I,

Penguji II,

Windi Eka Yulia R, S.Kom., MT

NIP. 198403052010122002

Fajrin Nurman Arifin, ST., M.Eng

NIP. 198511282015041002

Mengesahkan

a. n Dekan

Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Komputer,

Drs. Antonius Cahya P, M. App., Sc., Ph.D

NIP. 196909281993021001

RINGKASAN

Analisis *User Interface* Terhadap *Website Akta Online Banyuwangi* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*; Siti Vika Ngainul Fitri, 152410101072;2019, 77 halaman, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Kabupaten Banyuwangi mempunyai inovasi baru yaitu “Lahir Procot Pulang Bawa Akta” dimana pada inovasi ini diwujudkan dalam bentuk *Website Akta Online*. *Website* akta online mempercepat proses pembuatan akta lahir sehingga dapat diselesaikan dalam 1 hari, bayi yang baru lahir langsung bisa memiliki akta lahir. Program ini adalah program pelayanan publik penerbitan akta kelahiran yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga manfaatnya dapat langsung dirasakan masyarakat (Handiyastuti, 2014). Untuk dapat mengetahui kegunaan, efisiensi, dan efektifitas dari *interface* terhadap teknologi yang digunakan pada *Website Akta Online Banyuwangi*, maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi menggunakan *Heuristic Evaluation* menurut sepuluh prinsip Jacob Nielsen yaitu *Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than Recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize dialogue, and recover from errors, dan Help and documentation*. Hasil dari penelitian ini yaitu rekomendasi perbaikan tiap item pada prinsip *Heuristic Evaluation*.

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini yaitu pengembangan dan penyusunan instrumen yang akan disusun berdasarkan sepuluh prinsip Jacob Nielsen pada *Heuristic Evaluation*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan kuisisioner. Observasi data dilakukan untuk mengidentifikasi keadaan *Website Akta Online*, wawancara dilakukan untuk mengetahui gambaran secara detail mengenai *user interface*, kuisisioner digunakan dengan sekaligus wawancara langsung kepada narasumber. Hasil dari pengumpulan data kemudian dianalisis dan diklasifikasikan kedalam beberapa kategori menurut *severity rating* dari masalah yang terjadi. Selanjutnya dari tingkat

masalah yang ditemukan akan berpengaruh pada seberapa penting perlu adanya perbaikan, dengan begitu akan diketahui prinsip yang ditemukan masalah dan mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Hasil dari penelitian ini Sistem Informasi Akta Online Banyuwangi (*Website* akta online) sudah cukup baik hanya saja ada beberapa yang memerlukan perbaikan berdasarkan nilai *severity ratings* yang dihasilkan. Dari hasil penerapan metode *heuristic evaluation* dengan sepuluh prinsip yang telah digunakan dalam penelitian ini maka nilai *severity ratings* yang menghasilkan rekomendasi perbaikan terdapat pada prinsip *error prevention*, *help user recognize*, *dialogue and recovers from errors*, dan *help and documentation*.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis User Interface Terhadap Website Akta Online Banyuwangi Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT selaku Dosen Pembimbing Utama dan Tio Dharmawan, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Nelly Oktavia A, S.Si., MT selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
5. Seluruh Bapak dan Ibu guru pendidikan akademik selama SD hingga SMA
6. Almarhum Papa Tercinta Suroso, Mama Sholikhah serta kakak laki-laki Moh. Bambang Erwanto yang telah mendoakan dan memberi dukungan;
7. Abah saya Manan yang telah mendoakan dan memberi dukungan;
8. Lintang Candra Pramana yang selalu memberi semangat dan motivasi penulis hingga saat ini;
9. Sahabat-sahabat terbaik saya di masa SMA Begundal semuanya terutama Elmera Levia Putri, Venna Juwita Diakrib, Prisilia Septiarini yang telah memberi dukungan dan semangat;
10. Teman-teman teristimewa di Jember (Selly Mandalica Gucci, Tsaniatul Maulidyah, Marita Dwi W, Oryza Kusuma D, Ella Ayu A, Laila Octaviani, Kurniawan Dwi Y) yang selalu memberi semangat;

11. Teman kos Cluster Tidar Asri Blok D4 Ika Sulistiyani yang selalu mendukung dan membantu penulis;
12. Teman-teman angkatan kelas B semuanya;
13. Keluarga SELECTION 2015 yang telah memberikan dukungan;
14. Keluarga besar didalam organisasi MAPALA BALWANA terutama Balwana angkatan ke-5;
15. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga selama perkuliahan penulis;
16. Semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember,

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTO	iii
PENYATAAN	iv
SKRIPSI	v
PENGESAHAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN PENGUJI	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.2 Website Akta Online	6
2.3 Heuristic Evaluation	6
2.4 Severity ratings.....	8
2.5 Purposive Sampling.....	8
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	10
3.1 Jenis Penelitian.....	10
3.2 Objek Penelitian	10
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	10
3.4 Sampel Penelitian.....	10

3.5	Tahapan Penelitian	12
3.4.1	Identifikasi Masalah	12
3.4.2	Studi Literatur	13
3.4.3	Pengembangan dan Penyusunan Instrumen	14
3.4.4	Pengumpulan Data	16
3.4.5	Analisis Data	17
3.4.6	Penyusunan Hasil Rekomendasi	17
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1	Gambaran Umum Website	18
4.2	Penentuan Sampel	22
4.3	Hasil Dan Pembahasan	22
4.3.1	<i>Visibility System Of Status</i>	23
4.3.2	<i>Match Between System and The Real World</i>	26
4.3.3	<i>User Control and Freedom</i>	28
4.3.4	<i>Consistency and Standards</i>	30
4.3.5	<i>Error Prevention</i>	33
4.3.6	<i>Recognition Rather Than Recall</i>	38
4.3.7	<i>Flexibility and Efficiency Of Use</i>	39
4.3.8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	41
4.3.9	<i>Help Users Recognize, Dialogue, and Recovers From Errors</i>	43
4.3.10	<i>Help and Documentation</i>	50
BAB 5.	PENUTUP	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Home.....	6
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	12
Gambar 4. 1 Beranda	20
Gambar 4. 2 Daftar Pem. Akta.....	20
Gambar 4. 3 Form Permohonan Akta	21
Gambar 4. 4 Laporan Kematian.....	21
Gambar 4. 5 Form Permohonan.....	37
Gambar 4. 6 Halaman awal sebelum login	46
Gambar 4. 7 Halaman awal sesudah login.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Severity Ratings.....	8
Tabel 3.1 Daftar Rumah Sakit.....	11
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	14
Tabel 4. 1 Sampel Penelitian	22
Tabel 4. 2 Visibility Of System Status 1A.....	23
Tabel 4. 3 Visibility Of System Status 1B	24
Tabel 4. 4 Visibility Of System Status 1C	25
Tabel 4. 5 Match Between System and The Real World 2A	27
Tabel 4. 6 Match Between System and The Real World 2B	28
Tabel 4. 7 User Control and Freedom 3A.....	28
Tabel 4. 8 User Control and Freedom 3B	29
Tabel 4. 9 User Control and Freedom 3C	30
Tabel 4. 10 Consistency and Standards 4A	31
Tabel 4. 11 Consistency and Standards 4B.....	31
Tabel 4. 12 Consistency and Standards 4C.....	32
Tabel 4. 13 Error Prevention 5A.....	33
Tabel 4. 14 Error Prevention 5B	35
Tabel 4. 15 Recognition Rather than Recall 6A	38
Tabel 4. 16 Recognition Rather than Recall 6B	39
Tabel 4. 17 Flexibility and efficiency of use 7A	40
Tabel 4. 18 Flexibility and efficiency of use 7B.....	40
Tabel 4. 19 Aesthetic and Minimalist Design 8A.....	41
Tabel 4. 20 Aesthetic and Minimalist Design 8B	42
Tabel 4. 21 Aesthetic and Minimalist Design 8C	43
Tabel 4. 22 Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors 9A	45
Tabel 4. 23 Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors 9B.....	49
Tabel 4. 24 Help and Documentation 10A	52
Tabel 4. 25 Help and Documentation 10B.....	53

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi salah satunya adalah *website*. *Website* merupakan gambaran diri dari internet, dapat diibaratkan *website* sebagai sebuah tempat di internet (Nugraheny, 2016). Internet merupakan kemajuan dari teknologi saat ini. Manfaat dari internet secara umum dapat memberikan wawasan yang lebih luas bagi pengguna. Internet juga memberikan pengaruh positif terhadap kinerjanya (Roberts, 2006). Pemanfaatan internet telah digunakan di berbagai bidang seperti penjualan, pendidikan, kesehatan, pertanian, industri, dan pemerintahan.

Kabupaten Banyuwangi mempunyai inovasi baru yang bekerjasama dengan sejumlah lembaga diantaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan PT. Pos Indonesia. Inovasi baru yang bernama “Lahir Procot Pulang Bawa Akta” adalah inovasi yang diwujudkan dalam bentuk *Website Akta Online*. *Website* akta online mempercepat proses pembuatan akta lahir sehingga dapat diselesaikan dalam 1 hari, bayi yang baru lahir langsung bisa memiliki akta lahir. Program ini adalah program pelayanan publik penerbitan akta kelahiran yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat (Handiyastuti, 2014). Program *website* akta online diterapkan pertama kali tahun 2014 pada Kecamatan Banyuwangi. Pemkab Banyuwangi mempunyai tujuan dengan adanya program baru dapat memberikan kemudahan bagi warganya dalam mengurus akta lahir, dan pada setiap mengurus akta bisa langsung mendapatkan kartu keluarga. Program ini dapat disebut *2 in 1 (two in one)*, karena selain dapat akta, juga bisa langsung diterbitkan Kartu Keluarga (Pemkab Banyuwangi, 2013).

Pengembangan sebuah sistem diperlukan evaluasi sebelumnya untuk melakukan perbaikan (Putra & Nugraha, 2018). Evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas *website* terutama dari segi pengalaman pengguna. Salah satu hal penting dalam membangun aplikasi berbasis web adalah berkaitan dengan

perancangan desain *user interface*. Aplikasi yang dibangun harus memiliki *interface* yang *user-friendly*.

Setiap teknologi informasi mempunyai *interface* yang dapat menjadi penghubung antara pengguna dan teknologi itu sendiri. Pembentukan *interface* dipengaruhi oleh kebutuhan, dan teknologi informasi mempunyai desain *interface* yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan penggunanya (Nurlifa, 2014). *User Interface* mempunyai tujuan untuk dapat mempermudah pengguna untuk mengoperasikan teknologi informasi yang dapat membuat pengguna merasa nyaman untuk menggunakan aplikasi atau teknologi tersebut.

Tampilan pada *Website* disebut sebagai *interface*. Setiap gambar, tulisan, petunjuk, dan tombol adalah bagian dari *interface*. Terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk menganalisis *interface* yaitu metode *Cognitive Walkthrough* dan metode *Heuristic Evaluation*. *Cognitive Walkthrough* dan *Heuristic Evaluation* memiliki kesamaan yaitu, untuk mengevaluasi *usability* pada *interface* pengguna atau *user interface* yang berfokus pada tampilan (Pandusarani, dkk 2018). Namun, *Cognitive Walkthrough* dan *Heuristic Evaluation* memiliki perbedaan pada tahap pengumpulan data. *Cognitive Walkthrough* menggunakan pengguna baru sedangkan *Heuristic Evaluation* menggunakan pengguna yang sudah ahli atau pengguna lama. *Heuristic Evaluation* merupakan salah satu metode evaluasi *Usability* yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana sebuah sistem digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan (Anggitama, dkk 2018).

Untuk dapat mengetahui *usability* dari *interface* terhadap teknologi yang digunakan pada *Website* Akta Online Banyuwangi, maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi terhadap *Website* bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* terhadap kenyamanan dan kemudahan pengguna. Metode *Heuristic Evaluation* yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen memiliki sepuluh prinsip untuk mengevaluasi sebuah sistem. Prinsip-prinsip tersebut antara lain *Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than Recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and*

minimalist design, help users recognize dialogue, and recover from errors, dan Help and documentation (Nielsen, J. 1994).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *user interface Website Akta Online Banyuwangi* dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Penelitian ini merupakan penelitian yang berfokus dalam evaluasi (*usability*) pada objek *Website Akta Online Banyuwangi*. Hasil dari penelitian ini diharap dapat menjadi informasi dan juga bahan evaluasi untuk dapat mengembangkan dan perbaikan *Website Akta Online*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi *Website Akta Online Banyuwangi* berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*?
2. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk pengembangan *Website Akta Online Banyuwangi*?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil evaluasi *Website Akta Online Banyuwangi* berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*
2. Mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan *Website Akta Online Banyuwangi*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan peneliti:

1. Narasumber dalam penelitian ini adalah operator Rumah Sakit di Kecamatan Banyuwangi.
2. Rumah Sakit yang akan dijadikan sampel penelitian adalah RSUD Blambangan Banyuwangi, RSI Fatimah Banyuwangi, dan RS Yasmin Banyuwangi.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Irsalina Khairina, Suprpto, Niken Hendrakusuma Wardani tahun 2017 dengan judul “Analisis Usability pada *website* Jawa Timur Park Group dengan *Heuristic Evaluation*”, penelitian ini melakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kualitas *website* terhadap kenyamanan dan kemudahan pengguna, dan juga menganalisis kesalahan-kesalahan yang ada pada *website* Jawa Timur Park Group. Pada *website* Jawa Timur Park Group mendapatkan keluhan dari pengguna tentang bahasa yang tidak sesuai antara menu yang dipilih dengan informasi yang ditampilkan dari halaman menu. Selain itu, terdapat menu info mengenai penawaran promo dan info lowongan pekerjaan/karir belum diperbarui. Sehingga dari permasalahan tersebut perlu dilakukannya evaluasi. Pada penelitian ini evaluasi dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan 2 tahap. Tahap 1 merupakan evaluasi awal terhadap *website*, dan tahap 2 merupakan proses evaluasi selanjutnya dengan *Heuristic Evaluation*. Hasil dari penelitian ini yaitu Pada evaluasi tahap 1 menemukan 34 masalah *usability* terdiri dari permasalahan dengan tingkat perbaikan prioritas tinggi (*mayor*) pada 6 heuristik yaitu H1, H2, H3, H6, H7, H8, tingkat perbaikan prioritas rendah (*minor*) pada 4 heuristik yaitu H4, H5, H10, dan tidak ditemukan masalah *usability* pada H9. Sedangkan Pada evaluasi tahap 2 menemukan 17 masalah *usability* terdiri dari permasalahan dengan tingkat perbaikan prioritas tinggi (*mayor*) pada 2 heuristik yaitu H3, H6, tingkat perbaikan prioritas rendah (*minor*) pada 3 heuristik yaitu H4, H7, H8, Dan tidak ditemukan masalah *usability* pada H1, H2, H5, H9, H10 (Khairina. Dkk 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Yemima Monica Gaesela, Pranchis Ranting, Johannes Fernandes Andry tahun 2018 dengan judul “Analisis *User Interface* terhadap Website Berbasis *E-Learning* dengan Metode *Heuristic Evaluation*, objek pada penelitian ini adalah website *e-learning* NetAcad. Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang bertujuan untuk menganalisis *user interface*. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa *user interface website e-learning*

NetAcad sudah cukup baik. Dikarenakan, memenuhi secara keseluruhan 10 prinsip yang dimiliki oleh teori evaluasi heuristik tersebut. Tetapi, website ini masih memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, seperti menambahkan jenis bahasa yang dapat digunakan oleh pengguna (Gaesela, dkk. 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Mulia Sulistiyono tahun 2017 dengan judul “Evaluasi Heuristic Sistem informasi Pelaporan Kerusakan Laboratorium Universitas AMIKO Yogyakarta”, penelitian ini melakukan evaluasi secara detail untuk mengukur kemudahan penggunaan *website* bagi user atau pengguna dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi, hal ini berguna untuk kelangsungan dan pengembangan Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Laboratorium (SIPKL). Untuk hasil atau output yang diharapkan adalah menghasilkan nilai severity rating sehingga didapatkan rekomendasi perbaikan dari Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Laboratorium (SIPKL). Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji *usability* dengan evaluasi heuristik, masalah *usability* yang paling besar terdapat pada aspek *User control and freedom* ; kendali dan kebebasan pengguna dengan nilai *severity rating* 3,87 sedangkan nilai terendah terdapat pada aspek *Match between system and the real world* ; kesesuaian antara system dan dunia nyata dengan nilai *severity rating* 3. Secara keseluruhan nilai rata-rata dari semua aspek *usability* bernilai 3,50 atau skala 4 yang berarti kategori *usability catastrophe*, masalah ini harus diperbaiki sebelum produk diluncurkan. Hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini digunakan sebagai saran untuk memperbaiki *website* SIPKL agar sesuai dengan prinsip *Usability*. (Sulistiyono, 2017).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, hasil yang didapatkan oleh para peneliti sebelumnya mengenai evaluasi *usability* terhadap *User Interface* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, maka penelitian ini juga menggunakan metode yang sama. Karena metode tersebut memiliki tujuan untuk memperbaiki perancangan secara efektif, dan metode ini dapat digunakan pada ukuran sampel yang kecil. Peneliti juga menggunakan

sepuluh prinsip yang ada pada *Heuristic Evaluation* kemudian untuk menentukan nilai prioritas perbaikan menggunakan *Severity Ratings*.

2.2 Website Akta Online

Kabupaten Banyuwangi mengembangkan sebuah Teknologi Informasi baru yaitu Sistem Informasi *Website Akta Online*. *Website Akta Online* merupakan fasilitas dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat untuk digunakan sebagai pembuatan Akta Kelahiran yang mempunyai inovasi baru “Lahir procot pulang bawa akta” (Pemkab Banyuwangi, 2013).

Tujuan dari pembuatan *Website* ini untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan sistematis yang hasilnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat melalui strategi perbaikan sistem dan perbaikan mekanisme pelayanan masyarakat. Ini adalah gambar dari tampilan awal Website (JIPJatim, 2016).



Gambar 2. 1 Website Akta Online

(Sumber : Website Akta Online Banyuwangi, 2014)

2.3 Heuristic Evaluation

Heuristic Usability atau dikenal sebagai *Heuristic Evaluation* adalah sistem evaluasi untuk *software* komputer berbasis pengguna. *Heuristic Evaluation* yaitu sebuah metode evaluasi *usability* untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan prinsip-prinsip heuristik (M Bella, 2016).

Tujuan dari evaluasi heuristik adalah untuk memperbaiki perancangan secara efektif. Evaluasi Heuristik adalah panduan, prinsip umum, atau aturan yang dapat menuntun keputusan rancangan atau digunakan untuk mengkritik suatu keputusan yang sudah diambil.

Dalam melakukan evaluasi, terdapat sepuluh prinsip dalam Evaluasi Heuristik (Nielsen, 1994), yaitu:

- a. *Visibility of system status (feedback)*: sistem harus dapat memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang sedang terjadi dengan jelas kepada pengguna.
- b. *Match between system and the real world*: sistem harus menggunakan kata dan kalimat yang biasa digunakan oleh pengguna.
- c. *Use Control and Freedom*: pengguna mempunyai kebebasan untuk memilih dan melakukan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan ketika sedang menjalankan sistem.
- d. *Consistency and Standards*: standar yang digunakan pada sistem harus konsisten dalam hal penulisan sebuah kata, jenis huruf sehingga pengguna tidak bingung dengan situasi yang terjadi.
- e. *Error Prevention*: merancang sebuah sistem untuk mencegah dan meminimalisir adanya kesalahan pada pengguna.
- f. *Recognition Rather than Recall*: sistem membantu pengguna dalam mengenali, mendiagnosa, dan mengatasi masalah.
- g. *Flexibility and Efficient of Use*: sistem memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna baru dan yang sudah berpengalaman.
- h. *Aesthetic and Minimalist Design*: sistem dapat memberikan informasi yang relevan serta tampilan yang sesuai dengan kebutuhan sistem, informasi yang tidak relevan mengurangi visibilitas dan *usability* dari sistem.
- i. *Help users recognize, dialogue, and recovers from errors*: sistem dapat menyampaikan pesan kesalahan yang terjadi dengan jelas, agar mudah di mengerti oleh pengguna.

- j. *Help and Documentation*: sistem harus memiliki dokumentasi yang relevan dan fitur *help* yang baik, sehingga dapat membantu pengguna pada saat menggunakan sistem.

2.4 Severity Ratings

Severity ratings adalah nilai yang diberikan berdasarkan tingkat kerusakan dari masalah yang temukan pengguna. *Severity ratings* digunakan untuk perbaikan sebuah sistem yang sesuai dengan masalah untuk dapat diperbaiki sebelum digunakan (Nielsen, J. 1994). Tingkat *severity ratings* pada masalah usability dapat ditentukan dengan skala 0 sampai 4 dengan penjelasan yang ada pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 *Severity Ratings*

Severity Ratings	Keterangan
0	<i>Don't Agree</i> : Tidak ada masalah dan nyaman untuk digunakan
1	<i>Cosmetic Problem</i> : Masalah tidak mempengaruhi kenyamanan pengguna. Perbaikan tidak dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas
2	<i>Minor Usability Problem</i> : Perlu adanya perbaikan tingkat rendah karena ada beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitas pada sistem
3	<i>Major Usability Problem</i> : Perlu adanya perbaikan tingkat tinggi karena penting untuk diperbaiki. Penyelesaian tidak terdapat pada sistem sehingga sangat membutuhkan perbaikan.
4	<i>Usability Catastrophe</i> : Ditemukan kesalahan fatal. Perlu dilakukan sebelum sistem digunakan oleh pengguna.

2.5 Purposive Sampling

Sampel Penelitian pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu metode nonprobability sampling yang unsur-unsurnya ditentukan dari target populasi berdasarkan kecocokannya dengan tujuan penelitian serta kriteria inklusi dan eksklusi tertentu (Daniel, 2012). Teknik ini juga disebut dengan teknik *nonrandom*

sampling, yaitu pengambilan sampel penelitian secara random. Teknik *sampling* ini cocok untuk populasi yang bersifat *infinite*, artinya besaran anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan lebih dahulu (Supardi, 1993). Unsur-unsur *purposive sampling* tidak dipilih berdasarkan ketersediaan (*availability*), kenyamanan (*convenience*), atau pemilihan sendiri (*self-selection*); namun berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Kelebihan dari metode *purposive sampling* yaitu sampel yang dipilih relevan dengan desain penelitian sehingga dapat memecahkan permasalahan penelitian serta dapat memberikan nilai yang lebih *representative* (Daniel, 2012). *Purposive sampling*, memiliki kualitas yang tinggi karena peneliti telah membuat batasan berdasarkan ciri-ciri subyek yang akan dijadikan sampel penelitian. Proses dari teknik ini sama dengan bentuk teknik *nonprobability sampling* yang lainnya, hanya peneliti telah menentukan kriteria konsumen yang akan dijadikan sampel penelitian (Supardi, 1993). Berikut langkah-langkah dalam metode *purposive sampling* (Fatimah, 2019):

- a. Mendefinisikan target populasi.
- b. Menentukan kriteria inklusi dan eksklusi.
- c. Memilih sampel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2005). Metode-metode yang digunakan dalam tahap pengumpulan data pada penelitian ini antara lain observasi, wawancara, dan kuesioner. Penelitian kualitatif memiliki tujuan mengembangkan penjelasan dari fenomena sosial. Penjelasan tersebut dikembangkan dari jenis-jenis pertanyaan yang akan dipertanyakan pada tahap pengumpulan data.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan *Website* akta Online Banyuwangi. Data yang didapatkan diperoleh dari pengguna *website* pada RSUD Blambangan Banyuwangi, RSI Fatimah, dan RS Yasmin sebagai narasumber.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian yaitu Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi. Waktu penelitian dilakukan selama tiga bulan, dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan April 2019.

3.4 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna *Website* Akta Online. Pengguna yang dimaksud ialah pengguna *website* yang ada di Rumah Sakit. Menurut UU No. 44 tentang Rumah Sakit tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU, 2009). Dengan fasilitas yang lengkap dan tenaga medis yang profesional maka rumah sakit adalah tujuan utama untuk melahirkan, sehingga akan mempengaruhi penggunaan *Website* Akta Online (DINKES Banyuwangi, 2017). Sampel dalam penelitian ini adalah RSUD Blambangan, RSI Fatimah dan RS Yasmin karena

ketiga Rumah Sakit tersebut masuk kedalam jajaran Rumah Sakit dengan akreditasi baik. Berikut adalah daftar Rumah Sakit yang dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Daftar Rumah Sakit

Sumber : (Dinas Kesehatan Banyuwangi, 2018)

Nama RS	Alamat
RSUD Blambangan	Jl. Letkol Istiqlah No. 49, Singonegaran, Kec. Banyuwangi, Kab. Banyuwangi
RS Al- Huda	Jl. Raya Gambiran No. 225, Desa Gambiran, Kec Gambiran, Kab Banyuwangi
RSUD Genteng	Jl. Hasanudin N0. 98, Kec. Genteng, Kab. Banyuwangi
RS Islam Fatimah	Jl. Jember No 25, Kelurahan Kalirejo, Kec. Banyuwangi, Kab. Banyuwangi
RS Yasmin	Jl. Letkol Istiqlah No 80-84, Singonegaran, Kec Banyuwangi, Kab. Banyuwangi

Dengan penjelasan pada Tabel 3.1, maka penelitian ini mengambil sampel pada tiga Rumah Sakit yang terletak di Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi. Sampel pada penelitian ini mengambil tiga pengguna (Rumah Sakit), karena tiga pengguna yang telah memenuhi kriteria dapat dijadikan sebagai narasumber untuk memberikan penilaian dan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan *severity ratings*. Usman Ependi mengatakan bahwa *Heuristic Evaluation* dapat digunakan dengan sampel tidak terlalu banyak, jumlah responden yang dijadikan sebagai sampel dapat menggunakan 3 *user* (Ependi, 2017). Sehingga penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu dengan menggunakan sampel penelitian yang sama yaitu 3 pengguna.

Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* dilakukan dengan menentukan kriteria-kriteria yang akan dijadikan narasumber. Peneliti menentukan kriteria narasumber dalam penelitian ini antara lain:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Kriteria inklusi dalam penelitian ini untuk setiap kriteria responden adalah:

1. Bekerja di RSUD Blambangan, RSI Fatimah, RS Yasmin
2. Pengguna *website* akta online
3. Memahami alur kerja sistem

b. Kriteria Eksklusi

Kriterian eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini untuk setiap kriteria responden adalah:

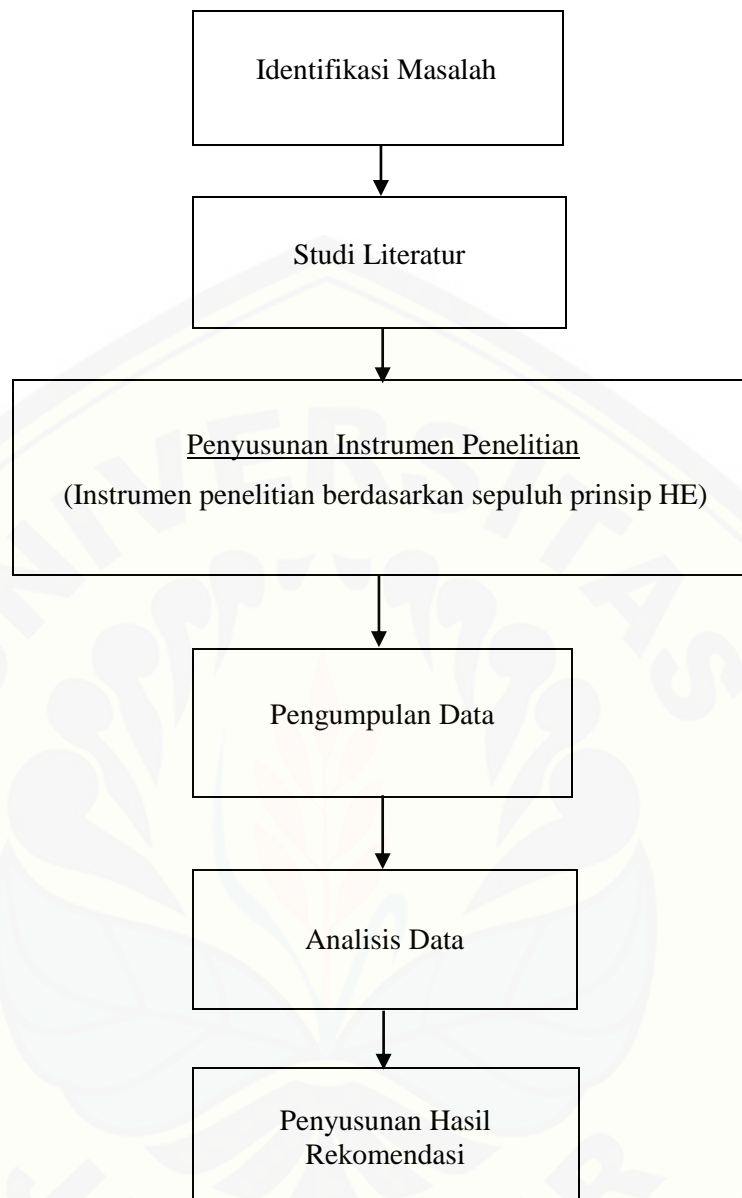
1. Bukan pegawai dari RSUD Blambangan, RSI Fatimah, RS Yasmin
2. Tidak mempunyai hak akses sistem
3. Tidak pernah mengoperasikan sistem

3.5 Tahapan Penelitian

Alur penelitian merupakan urutan langkah penelitian yang dilakukan mulai dari identifikasi masalah, studi literatur, pengembangan dan penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan hasil rekomendasi. Diagram alur dapat dilihat pada Gambar 3.1.

3.4.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses menentukan topik penelitian dan alasan mengapa topik yang ditentukan perlu diteliti. Tahapan identifikasi masalah dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai pembahasan penelitian terdahulu tentang *Heuristic Evalustion*. Permasalahan dari penelitian terdahulu diharapkan dapat membantu proses identifikasi masalah dan perumusan masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut sehingga didapatkan latar belakang, tujuan masalah, rumusan masalah, dan batasan masalah.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.4.2 Studi Literatur

Studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan penelitian (Nazir, 1998). Studi literatur pada penelitian ini untuk memperoleh data melalui bahan-bahan terkait dengan metode *Heuristic Evaluation* yang telah ditulis dalam jurnal, buku, website dan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Studi literatur tersebut sebagai dasar teori yang mendukung penelitian

untuk menyelesaikan tujuan penelitian dalam pengumpulan data yang dibutuhkan untuk melakukan evaluasi *user interface*.

3.4.3 Penyusunan Instrumen

Penyusunan instrumen penelitian ini berdasarkan sepuluh prinsip Jacob Nielsen pada *Heuristic Evaluation*. Instrumen penelitian yaitu kumpulan pertanyaan yang akan digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010). Setiap pertanyaan dibuat berdasarkan prinsip Jacob Nielsen pada *Heuristic Evaluation*. Setiap prinsip *Heuristic Evaluation* dijabarkan kedalam beberapa pertanyaan. Masing-masing pertanyaan akan dinilai berdasarkan *severity ratings* untuk menentukan rekomendasi perbaikan. Berikut instrumen penelitian berdasarkan prinsip-prinsip yang ada pada *Heuristic Evaluation*. Instrumen penelitian ini terdiri dari item-item pada setiap prinsip. Item tersebut dijabarkan sesuai pengertian dari setiap prinsip yang akan dijadikan pertanyaan. Daftar pernyataan akan dijelaskan pada Tabel 3.1

Tabel 3. 2 Instrumen penelitian

No	Prinsip	Pertanyaan	Kode
1	<i>Visibility System Of Status</i>	Apakah sistem sudah berjalan dengan baik	1A
		Apakah sudah ada pemberitahuan pesan ketika permohonan akta dikirim	1B
		Apakah setiap nama menu sudah sesuai dengan konten	1C
2.	<i>Match Between System and The Real World</i>	Apakah bahasa yang digunakan pada <i>website</i> mudah dipahami	2B
		Apakah penggunaan ikon pada Website sudah sesuai dan dapat dipahami	2C
3.	<i>User Control and Freedom</i>	Apakah pengguna memiliki fleksibilitas dalam pencarian daftar nama pemohon	3A
		Apakah pengguna dengan mudah kembali ke menu sebelumnya	3B
		Apakah pengguna dengan mudah keluar dari sistem	3C

No	Prinsip	Pertanyaan	Kode
4.	<i>Consistency and Standards</i>	Apakah ada penggunaan ikon yang berbeda tetapi memiliki fungsi yang sama	4A
		Apakah tampilan pada setiap halaman <i>website</i> memiliki bentuk dan konten yang sama dan konsisten	4B
		Apakah standar penulisan seperti kata dan kalimat pada setiap halaman sudah konsisten	4C
5.	<i>Error Prevention</i>	Apakah tulisan yang ada pada setiap halaman sudah jelas	5A
		Apakah tombol reset didalam form permohonan akta berfungsi dengan baik	5B
6.	<i>Recognition Rather than Recall</i>	Apakah instruksi dari sistem sudah jelas dan dapat dimengerti dengan mudah	6A
		Apakah ikon-ikon yang terdapat pada <i>website</i> dengan mudah diingat dan dimengerti	6B
7.	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Setiap menu sudah dikelompokkan sesuai dengan fungsinya dan memudahkan bagi pengguna	7A
		Apakah sistem sudah efisien digunakan	7B
8.	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Apakah tata letak setiap menu sudah konsisten	8A
		Apakah pemilihan ukuran tulisan dan font sudah baik	8B
		Apakah pemilihan warna sudah baik	8C
9.	<i>Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors</i>	Terdapat pemberitahuan ketika mengalami kesalahan (Misal : ketika memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> salah) apakah sistem menginformasikan kepada pengguna dengan bahasa yang mudah di mengerti dan pengguna paham.	9A
		Adakah pemberitahuan (pesan) jika terjadi kesalahan dalam memasukkan data dan terdapat solusinya juga	9B

No	Prinsip	Pertanyaan	Kode
10.	<i>Help and Documentation</i>	Apakah terdapat menu bantuan	10A
		Apakah terdapat langkah-langkah untuk menggunakan <i>website</i>	10B

Untuk mengetahui tingkat kerusakan dari masalah yang ditemukan pengguna, maka menggunakan *severity ratings* yang ditentukan dengan skala 0 sampai 4. Semakin tinggi nilai *severity ratings* maka semakin tinggi prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Perbaikan dilakukan pada *severity ratings* bernilai 4-2. Temuan masalah yang didapatkan oleh narasumber, nantinya akan diklasifikasikan kedalam beberapa kategori menurut *severity ratings*. Skala penilaian berpengaruh pada seberapa penting perlu diadakannya sebuah perbaikan, dan untuk menjadi bahan rekomendasi perbaikan dari masalah yang ada (Nielsen, 1995).

3.4.4 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian ini dilakukan. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan kuisisioner. Observasi data dilakukan untuk mengidentifikasi keadaan *Website* Akta Online terkait dengan kegunaan untuk dijadikan sebagai bahan penelitian. *Output* yang diharapkan dari observasi adalah mendapatkan hasil identifikasi keadaan *website* dan juga mendapatkan informasi berkaitan dengan *interface website* tersebut. Wawancara akan dilakukan dengan pihak operator RSUD Blambangan Banyuwangi, RSI Fatimah Banyuwangi, dan RS Yasmin Banyuwangi. Wawancara dilakukan untuk mengetahui gambaran secara detail mengenai *user interface* dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner digunakan sebagai alat untuk mengetahui kegunaan dan tingkat kenyamanan pengguna berdasarkan pada prinsip yang ada pada *Heuristic Evaluation*. Kuisisioner digunakan dengan sekaligus wawancara langsung kepada narasumber. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada narasumber (Sugiyono, 2015).

3.4.5 Analisis Data

Pada tahapan ini, dilakukan analisis data dengan mengumpulkan data yang sudah didapatkan berdasarkan hasil wawancara kepada narasumber dengan menggunakan kuisioner. Kemudian jawaban dari narasumber diklasifikasikan kedalam beberapa kategori menurut *severity rating* dari masalah yang terjadi. *Severity ratings* digunakan untuk menentukan masalah yang ditemukan pengguna, dari tingkat masalah yang ditemukan akan berpengaruh seberapa penting perlu adanya perbaikan. Hasil *severity ratings* tersebut yang akan dijadikan untuk menentukan rekomendasi perbaikan pada *Website* Akta Online Banyuwangi.

3.4.6 Penyusunan Hasil Rekomendasi

Penyusunan hasil rekomendasi dilakukan setelah tahap analisis data dilakukan. Hasil evaluasi diklasifikasi berdasarkan tiap item dari 10 prinsip *Heuristic Evaluation* dan tingkat keparahan (*severity ratings*). Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi bahan untuk rekomendasi perbaikan *Website* Akta Online Banyuwangi.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini evaluasi dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan *Severity Ratings* yang digunakan untuk menentukan perbaikan sebuah sistem sesuai dengan masalah yang ditemukan. Dari hasil penerapan metode *Heuristic Evaluation* dengan 10 prinsip yang telah digunakan dalam penelitian ini, maka terdapat 7 prinsip *Heuristic Evaluation* yang tidak ditemukan masalah *usability* dan tidak memerlukan perbaikan yaitu pada prinsip *Visibility Of System Status, Match Between System and The Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standards, Recognition Rather Than Recall, Flexibility and Efficiency Of Use, Aesthetic and Minimalist Design*. Kemudian 3 prinsip yang ditemukan masalah *usability* dan menghasilkan rekomendasi perbaikan yaitu pada prinsip *Error Prevention, Help User Recognize Dialogue and Recovers From Errors, dan Help and Documentation*.
2. Rekomendasi yang dihasilkan dari penerapan metode *Heuristic Evaluation* adalah:
 - a. *Error Prevention*
Perlu adanya penambahan *popup dialog box* ketika terjadi *error* saat menggunakan tombol dan tombol *reset* diganti namanya dengan tombol *submit*.
 - b. *Help User Recognize Dialogue and Recovers From Errors*
Perlu adanya tambahan menu pada tampilan home yaitu kontak informasi yang berisikan nomer telepon dan *link email*, perlu adanya menu tambahan seperti pesan yang berisikan notifikasi yang dapat memberikan informasi jika ada Akta/KK yang salah.

d. *Help and Documentation*

Perlu adanya tambahan menu *help and ask*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, adapun saran yang dapat digunakan dalam perbaikan atau penelitian selanjutnya yaitu:

1. Menggunakan metode lainnya atau menggabungkan metode lain dengan metode *Heuristic Evaluation* untuk menganalisis *user interface* dengan studi kasus yang sama dengan penelitian yang sama. Dan menambahkan jumlah sampel supaya mendapatkan hasil yang lebih maksimal.
2. Untuk penelitian kedepannya juga dapat dilanjutkan sampai dengan membuat mockup agar dapat memberikan gambaran nyata dari sebuah rekomendasi perbaikan *user interface*. Sehingga dapat digunakan untuk merekomendasikan menjadi sebuah design *interface* baru terhadap *website* Sistem Informasi Akta Online Banyuwangi.
3. Perlu adanya analisis yang dapat menyimpulkan dari hasil nilai *severity ratings* apakah perlu segera dilakukan perbaikan atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggitama, Dhika Rozqi., Herman Tolle., & Hanifah Muslimah Az- Zahra. 2018. Evaluasi Dan Perancangan *User Interface* Untuk Meningkatkan *User Experience* Menggunakan Metode *Human Centered Design* Dan *Heuristic Evaluation* Pada Aplikasi *EzyPay*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer 2(12). 6152-6159
- Caesaron Dino. 2015. Evaluasi *Heuristic* Desain Antar Muka (*Interface*) Portal Mahasiswa (Studi Kasus Portal Mahasiswa Universitas X). Jurnal Metis (16). 9-14
- Daniel, J. (2012). *Sampling Essentials: Practical Guidelines for Making Sampling Choices*. United States: SAGE Publications.
- Fajrianti, Bintang., Aditya Rachmadi., & Fitria A. 2018. Evaluasi Dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Situs Web SMK Negeri 1 Bangsri Dengan Menggunakan WEBUSE Dan *Human Centered Design*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer 2(9). 3168-3177
- Fatimah, F. (2019). *Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis Agroindustri Di Kabupaten Jember Menggunakan Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM)*. Jember: Universitas Jember.
- Geasela, Yemima Monica. Prancis Ranting. & Johanes Fernandes Andry. 2018. Analisis User Interface Terhadap E-Learning dengan Metode *Heuristic Evaluation*. Jurnal Informatika 5(2). 270-277
- Handiyastuti Indah Vitya. (2014). "*Lahir Procot Pulang Bawa Akta*": Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Skripsi Unej
- Handiyastuty, Viditya Indah. 2014. *Lahir Procot, Pulang Bawa Akta*": Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Jember: Universitas Jember.
- Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur. [Online] http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database_detail&id=1 Diakses Pada Tahun 19 mei 2016
- JIPPJatim. 2016. *Lahir Procot Pulang Bawa Akta (LPPBA) Di Kabupaten Banyuwangi*
- M, Bella Aulia. M Chandra Saputra dan Aryo Pinandito. 2016."Analisis *Usability* Pada Website Universitas Brawijaya Dengan *Heuristic Evaluation*". Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer 3(3). 188-193

- Malik, April. Siswidiyanto dan Setyowati Endah. (2014). Perencanaan Program Akta Online Dalam Peningkatan Pelayanan Akta Online (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi) *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 1(5). 1025-1032
- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nielsen, J. (1994, April 24). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Retrieved from NN Group: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> [Accessed : 16 Januari 2019]
- Nielsen, J. (1994, November 1). *Severity Ratings for Usability Problems*. Retrieved from NNGroup: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/> [Accessed : 16 Januari 2019]
- Nielsen. 1994. *How to Conduct a Heuristic Evaluation*
- Nugraheny, Dwi. 2016. “Analisis *User Interface* dan *User Experience* Pada Website Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta”. *SENATIK*. 2528-1666
- Nurlifa, Alfian. Sri Kusumadewi & Kariyam. 2014. “Analisis Pengaruh *User Interface* Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter”. Yogyakarta
- Pemkab Banyuwangi. 2013. Bayi Lahir Di Banyuwangi Langsung Dapat Akta Kelahiran. [<https://www.banyuwangikab.go.id/berita-daerah/bayi-lahir-di-banyuwangi-langsung-dapat-akta-kelahiran.html>]. diakses pada 17/11/2013.
- Putra, K. E., & Nugraha, H. (2018). EVALUASI APLIKASI CRM SAP HYBRIS CLOUD FOR CUSTOMER SALES DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENJUALAN PADA PT. SOLTIVUS INDONESIA . *Jurnal Ilmiah*.
- Savitri, P. Ispani Muhammad. 2015. “Review Desain Interface Aplikasi Soppas Menggunakan Evaluasi Heuristik”. *Jurnal SIMETRIS*, 6(1). 95-100
- Sugiyono, P. 2014. *Populasi dan Sampel. Etode Penelitian Kumulatif, Kuantitatif dan R&D*
- Sukindar. 2019. Apa itu Pop Up dan Apa Gunanya [online] :<https://gadgetren.com/2017/07/28/download-wallpaper-miui-9/>. Dikutip 12 Februari 2019
- Sulistiyono, M. 2017. “Evaluasi Heuristic Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Laboratorium Universitas AMIKOM Yogyakarta”. *Jurnal Ilmiah DASI*, 37-43.
- Supardi. (1993). *Populasi dan Sampel Penelitian*. Jogjakarta: Universitas Islam Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran Data Narasumber

SURAT PERTANYAAN KEBENARAN HASIL WAWANCARA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Putri Andika Dewi
Jabatan : Administrasi Humas
Instansi : RSUD Blambangan

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

Seluruh pernyataan yang berada dalam berkas / dokumen yang merupakan hasil pencatatan wawancara adalah benar adanya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banyuwangi,11-04-2019.....

Yang membuat pernyataan



(.....PUTRI ANDIKA DEWI.....)

**SURAT PERTANYAAN KEBENARAN
HASIL WAWANCARA**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : *Vintha Hovia Anisanti*
Jabatan : *Staff Rekam Medis*
Instansi : *RSI Fatimah Banyuwangi*

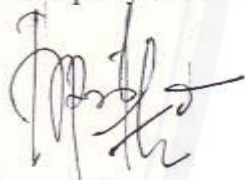
Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

Seluruh pernyataan yang berada dalam berkas / dokumen yang merupakan hasil pencatatan wawancara adalah benar adanya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banyuwangi, *18 April 2019*

Yang membuat pernyataan


(*Vintha Hovia A.*)

**SURAT PERTANYAAN KEBENARAN
HASIL WAWANCARA**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : *Resa Hardianti*
Jabatan : *staff Rekam Medis*
Instansi : *Rs Jamin Banyuwangi*

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

Seluruh pernyataan yang berada dalam berkas / dokumen yang merupakan hasil pencatatan wawancara adalah benar adanya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banyuwangi, *30 April 2019*

Yang membuat pernyataan


(*Resa Hardianti*)