



**EVALUASI *USER EXPERIENCE* MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION* DALAM PERSPEKTIF
SUKU MADURA
(STUDI KASUS: APLIKASI TANGGAP, PROFESSIONAL,
MELINDUNGI, MELAYANI DENGAN HUMANIS
(TAPE MANIS) POLISI RESOR BONDOWOSO)**

SKRIPSI

Oleh

Mohammad Riski Darmawan

162410101121

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2020



**EVALUASI *USER EXPERIENCE* MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION* DALAM PERSPEKTIF
SUKU MADURA
(STUDI KASUS: APLIKASI TANGGAP, PROFESSIONAL,
MELINDUNGI, MELAYANI DENGAN HUMANIS
(TAPE MANIS) POLISI RESOR BONDOWOSO)**

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

Mohammad Riski Darmawan

162410101121

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

2020

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Bapak tercinta Koesman dan Umi tercinta Nurhasanah;
3. Keluarga besar saya;
4. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Utama dan Januar Adi Putra S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping serta Qilbaaini Effendi Muftikhali S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang mendampingi hingga Seminar Proposal.
5. Teman-teman saya Infinity yang selalu menemani dan membatnu selama di perkuliahan;
6. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama perkuliahan;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.

MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah ayat 286)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Riski Darmawan

NIM : 162410101121

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi *User Experience* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dalam Perspektif Suku Madura (Studi Kasus: Aplikasi Tanggap, Professional, Melindungi, Melayani dengan Humanis (Tape Manis) Polisi Resor Bondowoso)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Juni 2020

Yang menyatakan,

Mohammad Riski Darmawan

NIM 162410101121

SKRIPSI

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION* DALAM PERSPEKTIF
SUKU MADURA
(STUDI KASUS: APLIKASI TANGGAP, PROFESSIONAL,
MELINDUNGI, MELAYANI DENGAN HUMANIS
(TAPE MANIS) POLISI RESOR BONDOWOSO)**

Oleh :

Mohammad Riski Darmawan

NIM 162410101121

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI

Dosen Pembimbing Pendamping : Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN PEMBIMBING

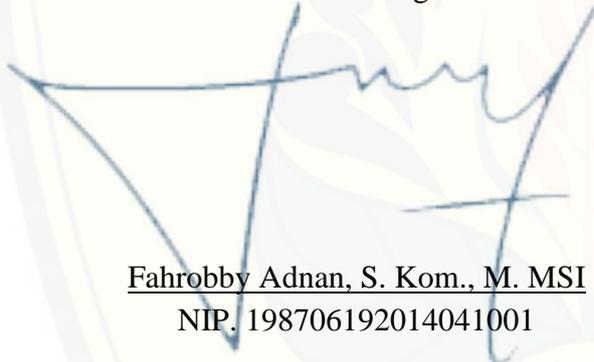
Skripsi berjudul “Evaluasi *User Experience* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dalam Perspektif Suku Madura (Studi Kasus: Aplikasi Tanggap, Professional, Melindungi, Melayani dengan Humanis (Tape Manis) Polisi Resor Bondowoso)”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 8 Juli 2020

tempat : Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

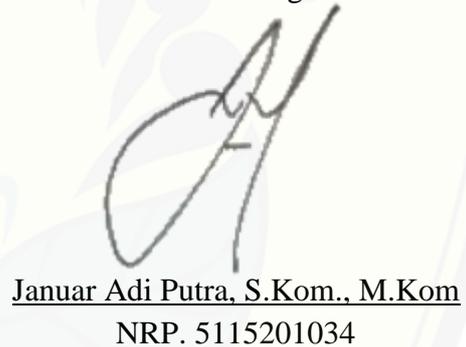
Disahkan oleh:

Pembimbing I



Fahrobby Adnan, S. Kom., M. MSI
NIP. 198706192014041001

Pembimbing II



Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom
NRP. 5115201034

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Evaluasi *User Experience* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dalam Perspektif Suku Madura (Studi Kasus: Aplikasi Tanggap, Professional, Melindungi, Melayani dengan Humanis (Tape Manis) Polisi Resor Bondowoso)”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 8 Juli 2020

tempat : Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

Tim Penguji :

Penguji I



Yanuar Nurdiansyah ST.,M.Cs.
NIP. 198201012010121004

Penguji II



Priza Pandunata S.Kom., M.Sc.
NIP. 198301312015041001

RINGKASAN

Evaluasi *User Experience* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dalam Perspektif Suku Madura (Studi Kasus: Aplikasi Tanggap, Profesional, Melindungi, Melayani dengan Humanis (Tape Manis) Polisi Resor Bondowoso). Oleh Mohammad Riski Darmawan dengan NIM 162410101121 yang terdiri dari 164 HALAMAN dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Aplikasi yang bernama Tanggap, Profesional, Melayani dengan Humanis (Tape Manis). Aplikasi ini dibuat oleh Polres Bondowoso yang ditujukan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah jalannya pelayanan di Polres Bondowoso dan sudah berbasis *mobile*. Fitur yang terdapat di Tape Manis terbagi menjadi dua bagian. Pertama, halaman polisi yang berisi info Polres, melihat lokasi Bondowoso seperti letak kantor polisi, kantor pemerintahan, hotel, tempat wisata, bank, SPBU, tempat ibadah dan ATM, Halo Warga, Pembuatan permohonan SIM, Pembuatan permohonan SKCK, Pembuatan permohonan SPKT, dan keadaan darurat. Kedua, bagian profil yang berisi edit profil, edit *password* dan membuat halo warga. Tape Manis dirilis pada tanggal 22 Januari 2019. Saat ini versi aplikasi Tape Manis adalah versi ke-27 yang diluncurkan terakhir pada tanggal 8 Juli 2019. Polres Bondowoso terus melakukan pengembangan pada Tape Manis. Pengembangan sebuah sistem diperlukan evaluasi sebelumnya untuk melakukan perbaikan. Evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan Tape Manis terutama dari segi pengalaman pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Variabel-variabel pada *Heuristic Evaluation* yaitu *visibility of system status*, *match and between system and the real world*, *user control and freedom*, *consistency and standards*, *error prevention*, *recognition rather than recall*, *flexibility and efficiency of use*, *aesthetic and minimalist design*, *help users recognize, diagnose and recovers from errors* dan *help and documentation*. Hasil dari penelitian ini yaitu rekomendasi perbaikan tiap item pada variabel *Heuristic Evaluation*.

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini yaitu identifikasi masalah penyusunan dilanjutkan dengan pengumpulan studi literature setelah itu melakukan

perumusan masalah dan penentuan tujuan, manfaat dan batasan penelitian setelah itu dilanjutkan dengan penyusunan instrumen yang kemudian dijadikan item-item kuesioner dan dilanjutkan dengan uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dilanjutkan pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 365 responden pengguna Tape Manis masyarakat Bondowoso yang berasal dari suku Madura. Hasil dari kuesioner kemudian dianalisa dan dihitung untuk mendapatkan *severity ratings* tiap item pada variable *heuristic evaluation* yang selanjutnya akan menjadi bahan rekomendasi perbaikan Tape Manis kedepannya.

Hasil dari penelitian ini memiliki 33 item yang menghasilkan *severity ratings* tertinggi yaitu 2 (*minor usability problem*) yang artinya terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. Dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. pada item Tidak terdapat langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi Tape Manis dari Variabel *Help and Documentation* dan lainnya menghasilkan *severity ratings* 1 (*cosmetic problem*) yang artinya terdapat masalah tetapi tidak mempengaruhi kenyamanan pengguna, perbaikan tidak terlalu dibutuhkan pada 32 item lainnya. Dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh bagian pada aplikasi Tape Manis terdapat masalah tetapi tidak mengganggu kenyamanan pengguna, dan tidak perlu perbaikan apabila waktu terbatas.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi *User Experience* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dalam Perspektif Suku Madura (Studi Kasus: Aplikasi Tanggap, Professional, Melindungi, Melayani dengan Humanis (Tape Manis) Polisi Resor Bondowoso)”. 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;
8. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Utama dan Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping serta Qilbaaini Effendi Muftikhali S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang mendampingi hingga Seminar Proposal yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
2. Diah Ayu Retnani Wulandari, ST., M.Eng selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa;
3. Bapak Koesman, Umi Nurhasanah dan keluarga besar yang telah mendoakan dan memberi dukungan;
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
5. Putera Sampoerna Foundation yang telah mendanai perkuliahan selama 4 tahun ini;
6. Polisi Resor Bondowoso yang telah memberi izin untuk mengevaluasi aplikasi Tape Manis;
7. Chartin yang telah merekomendasikan objek penelitian ini;
8. Sahabat-sahabat saya Fauzan, Desinta, Fadhel, Avel, Zultika, Chartin, Adi, Nabila, Neil, Wahyu, Adif, mas Oky, Jimmy, kak Revy, kak Fahmi, mbak

Laras, mas Yovanka, mas Fajar, Isa, Wati, Suci yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa dan semangat;

9. Keluarga besar KKN 84 Mengem 2019 yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat;
10. Semua pengguna aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso yang telah rela meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner penelitian ini;
11. Keluarga INFINITY 2016 yang telah memberikan dukungan;
12. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga selama perkuliahan;
13. 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, 5 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTO.....	iv
PERNYATAAN.....	v
SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vii
PENGESAHAN PENGUJI.....	viii
RINGKASAN.....	ix
PRAKATA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 User Experience.....	9
2.3 Tape Manis Polres Bondowoso.....	9
2.4 Heuristic Evaluation.....	18
2.5 Severity ratings.....	20
2.6 Kuisisioner.....	20
2.7 Uji Validitas.....	21

2.8	Uji Reabilitas	22
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Objek Penelitian	23
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.4	Tahapan Penelitian	23
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Sampel Penelitian	31
4.2	Instrumen Penelitian	32
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	42
4.4	Perhitungan <i>Heuristic Evaluation</i>	57
4.5	Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan <i>Heuristic Evaluation</i>	79
BAB 5	PENUTUP	121
5.1	Kesimpulan	121
5.2	Saran	124
	DAFTAR PUSTAKA	125
	LAMPIRAN	127
A.	Kuesioner	127
B.	Hasil Kuesioner	130

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3-1 Halaman Masuk	9
Gambar 2.3-2 Halaman Daftar Akun	10
Gambar 2.3-3 Halaman Polisi	10
Gambar 2.3-4 Halaman Info Polres	11
Gambar 2.3-5 Halaman Bondowoso	12
Gambar 2.3-6 Halaman Bondowoso	12
Gambar 2.3-7 Halaman Smart Warga.....	13
Gambar 2.3-8 Halaman SIM	13
Gambar 2.3-9 Halaman SIM	14
Gambar 2.3-10 Halaman SKCK	14
Gambar 2.3-11 Halaman SKCK	15
Gambar 2.3-12 Halaman SPKT	15
Gambar 2.3-13 Halaman SPKT	16
Gambar 2.3-14 Halaman Darurat	16
Gambar 2.3-15 Halaman Profil	17
Gambar 2.3-16 Halaman Halo Warga.....	18
Gambar 2.3-17 Halaman Halo Warga.....	18
Gambar 3.4-1 Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 4.1-1 Jumlah pengguna Tape Manis sebagai responden	32
Gambar 4.4-1 Hasil perhitungan rata-rata dan saveryity rating	57
Gambar 4.5-1 Representasi Severity Ratings Visibility of System Status.....	80
Gambar 4.5-2 Halaman Polisi	81
Gambar 4.5-3 Halaman Bondowoso	83
Gambar 4.5-4 Halaman Info Polres	83
Gambar 4.5-5 Halaman Profil Pengguna	84
Gambar 4.5-6 Representasi Severity Ratings Match Between System and The Real World	85
Gambar 4.5-7 Halaman Polisi	86
Gambar 4.5-8 Halaman Darurat	87

Gambar 4.5-9 Halaman Masuk	88
Gambar 4.5-10 Halaman Bondowoso	89
Gambar 4.5-11 Halaman Smart Warga	90
Gambar 4.5-12 Halaman Masuk	91
Gambar 4.5-13 Representasi Severity Ratings User Control and Freedom	91
Gambar 4.5-14 Halaman Pencarian Menu Bondowoso	92
Gambar 4.5-15 Halaman SIM	93
Gambar 4.5-16 Halaman Bondowoso	94
Gambar 4.5-17 Representasi Severity Ratings Consistency and Standards	94
Gambar 4.5-18 Halaman Polisi	95
Gambar 4.5-19 Halaman Smart Warga	96
Gambar 4.5-20 Halaman Smart Warga	97
Gambar 4.5-21 Halaman Polisi	98
Gambar 4.5-22 Halaman Bondowoso	99
Gambar 4.5-23 Halaman Smart Warga	99
Gambar 4.5-24 Representasi Severity Ratings Error Prevention	100
Gambar 4.5-25 Halaman Darurat	101
Gambar 4.5-26 Halaman SIM	102
Gambar 4.5-27 Halaman SKCK	103
Gambar 4.5-28 Representasi Severity Ratings Recognition Rather Than Recall	103
Gambar 4.5-29 Halaman SIM	104
Gambar 4.5-30 Halaman Polisi	105
Gambar 4.5-31 Halaman Polisi	106
Gambar 4.5-32 Halaman Bondowoso	106
Gambar 4.5-33 Representasi Severity Ratings Flexibility and Efficiency of Use	107
Gambar 4.5-34 Halaman Polisi	108
Gambar 4.5-35 Halaman Daftar Akun	109
Gambar 4.5-36 Halaman Info Polres	110
Gambar 4.5-37 Halaman Bondowoso	111

Gambar 4.5-38 Representasi Severity Ratings Aesthetic and Minimalist Design	111
Gambar 4.5-39 Representasi pada Item H.1	112
Gambar 4.5-40 Representasi pada Item H.2	113
Gambar 4.5-41 Representasi pada item H.3	114
Gambar 4.5-42 Representasi Severity Ratings Help User Recognize, Dialogue and Recovers from Errors	115
Gambar 4.5-43 Halaman Masuk	116
Gambar 4.5-44 Halaman Polisi	117
Gambar 4.5-45 Halaman Darurat	118
Gambar 4.5-46 Representasi Severity Ratings Help and Documentation	119

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.5-1 Severity ratings	20
Tabel 3.4-1 Definisi Operasional	26
Tabel 3.4-2 Skala	27
Tabel 4.2-1 Instrumen Penelitian	33
Tabel 4.2-2Skala Penilaian.....	38
Tabel 4.2-3 Pernyataan Kuesioner	38
Tabel 4.3-1Hasil Uji Validitas Variabel Visibility of System Status.....	43
Tabel 4.3-2Kesimpulan Uji Validitas Variabel Visibility of System Status.....	44
Tabel 4.3-3 Hasil Uji Validitas Variabel Match Between System and the Real World.....	44
Tabel 4.3-4 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Match Between System and the Real Word	45
Tabel 4.3-5 Hasil Uji Validitas Variabel User Control and Freedom.....	46
Tabel 4.3-6 User Control and Freedom.....	46
Tabel 4.3-7Hasil Uji Validitas Variabel Consistency and Standards	47
Tabel 4.3-8 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Consistency and Standards.....	48
Tabel 4.3-9 Hasil Uji Validitas Variabel Error Prevention.....	48
Tabel 4.3-10 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Error Prevention.....	49
Tabel 4.3-11 Hasil Uji Validitas Variabel Recognition Rather Than Recall.....	49
Tabel 4.3-12 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Recognition Rather Than Recall	50
Tabel 4.3-13 Hasil Uji Validitas Variabel Flexibility and Efficiency of use.....	50
Tabel 4.3-14 Kesimpulan Validitas Variabel Flexibility and Efficiency of use ...	51
Tabel 4.3-15 Hasil Uji Validitas Variabel Aesthetic and Minimalist Design.....	52
Tabel 4.3-16 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Aesthetic and Minimalist Design	52
Tabel 4.3-17 Hasil Uji Validitas Variabel Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors	53

Tabel 4.3-18 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors	54
Tabel 4.3-19 Hasil Uji Validitas Variabel Help and Documentation	54
Tabel 4.3-20 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Help and Documentation	55
Tabel 4.3-21 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.4-1 Hasil perhitungan tiap item variabel Visibility of System Status.....	58
Tabel 4.4-2 Hasil perhitungan tiap item variabel Match between System and the Real World	60
Tabel 4.4-3 Hasil perhitungan tiap item variabel User Control and Freedom	63
Tabel 4.4-4 Hasil Perhitungan tiap item variabel Consistency and Standards	65
Tabel 4.4-5 Hasil Perhitungan tiap item variabel Error Prevention.....	67
Tabel 4.4-6 Hasil Perhitungan tiap item Variabel Recognition Rather than Recall	69
Tabel 4.4-7 Hasil Perhitungan tiap item Variabel Flexibility and Efficiency of Use	71
Tabel 4.4-8 Hasil Perhitungan tiap item variabel Aesthetic and Minimalist Design	73
Tabel 4.4-9 Hasil Perhitungan tiap item variabel Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors	76
Tabel 4.4-10 Hasil Perhitungan tiap item variabel Help and Documentation	78

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir ini. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan yang meningkat begitu cepat tentunya diiringi dengan kemajuan teknologi yang berkembang pesat dan menuntun manusia ke era informasi (Deni, 2018). Pada era modern saat ini, penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah dan menyingkat waktu dalam berbagai kegiatan. Hal ini tercermin dalam mempermudah pelayanan terhadap masyarakat atau publik. Menurut UU 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Melihat UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, salah satu kabupaten di Jawa Timur yaitu Kabupaten Bondowoso mulai menerapkan atau memberikan fasilitas terhadap masyarakat dengan melalui suatu aplikasi yang bernama Tanggap, Profesional, Melayani dengan Humanis (Tape Manis). Aplikasi ini dibuat oleh Polres Bondowoso yang ditujukan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah jalannya pelayanan di Polres Bondowoso dan sudah berbasis *mobile*. Fitur yang terdapat di Tape Manis terbagi menjadi dua bagian. Pertama, halaman polisi yang berisi info Polres, melihat lokasi Bondowoso seperti letak kantor polisi, kantor pemerintahan, hotel, tempat wisata, bank, SPBU, tempat ibadah dan ATM, Halo Warga, Pembuatan permohonan SIM, Pembuatan permohonan SKCK, Pembuatan permohonan SPKT, dan keadaan darurat. Kedua, bagian profil yang berisi edit profil, edit *password* dan membuat halo warga. Tape Manis dirilis pada tanggal 22 Januari 2019. Saat ini versi aplikasi Tape Manis adalah versi ke-27 yang diluncurkan terakhir pada tanggal 8 Juli 2019.

Dalam penerapannya, setiap produk aplikasi, termasuk Tape Manis, perlu mendapatkan evaluasi agar dapat memaksimalkan ketergunaan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Prasetyaningtias, Az-Zahra, & Brata (2018) yang menyatakan bahwa produk aplikasi yang baik dalam platform *mobile* maupun *website* adalah produk yang terus melakukan evaluasi. Perbaikan yang terlalu sering yang mencapai versi ke-27 dalam jangka tanggal 22 Januari 2019 sampai dengan 8 Juli 2019 dan berdasarkan wawancara dengan operator dari Tape Manis Polres Bondowoso bahwasannya Tape Manis masih belum pernah melakukan evaluasi hanya melakukan perbaikan secara fungsionalitas saja (Pratama, 2019) sehingga perlu adanya evaluasi komponen penting lainnya untuk meningkatkan ketergunaan dari aplikasi Tape Manis, hal ini berguna untuk kelangsungan dan pengembangan aplikasi Tape Manis kedepannya.

Salah satu komponen penting yang dapat meningkatkan ketergunaan sebuah aplikasi adalah pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) karena menjadi penghubung secara langsung antara sistem dengan penggunanya sehingga harus memperhatikan kemudahan penggunaan agar dapat diterima oleh masyarakat. UX memiliki peran penting bagi kesuksesan sebuah aplikasi. Jika pengguna merasa UX yang dibuat tidak menarik, sulit dimengerti, dan dapat menyebabkan kebosanan, maka yang akan muncul adalah kegagalan pada sebuah aplikasi (Susilo, Wijaya, & Hartanto, 2018). Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan Tape Manis terutama dari segi UX.

Pengguna Tape Manis diperuntukkan bagi warga Bondowoso yang mayoritas suku Madura (Hidayati, 2020). Bondowoso merupakan salah satu kota tua dan jika dirunut sejarahnya adalah lanjutan dari kerajaan di Madura sehingga mayoritas penduduk kabupaten Bondowoso adalah suku Madura dengan bahasa Madura sebagai bahasa sehari-hari (KhaYu, 2013). Berdasarkan penelitian dari Ainurrahman Hidayat (2009), orang Madura memiliki beberapa karakter. Pertama, *ejhin* (sendiri-sendiri) merupakan pembawaan dasar orang Madura yang cenderung bersifat individualistis walaupun tidak egoistis. Kedua, *gherra* (kaku dan kasar) karena orang Madura dalam bergaul tidak lentur sikapnya, tidak halus perilakunya, dan tidak lemah lembut tutur katanya. Ketiga, *koko* (kukuh) yang berarti keteguhan

orang Madura dalam memegang keyakinan, pendirian, kecondongan hati, pendapat, dan perkataannya tidak pernah terlepas dari pengamatan orang luar. Keempat, *saduhuna* (apa adanya) yang berarti orang Madura tidak takut *addhu terrang* (bersikap jujur), dan selalu berkata seadanya (Hidayat, 2009). Penelitian dari Juliuska Sahertian (2016) menyatakan bahwa perilaku orang Madura yang didasari agama membentuk perilaku yang tegas dalam pemilihan warna untuk kostum sehari-hari yang didominasi oleh warna merah, hitam, dan kuning, sedangkan untuk perilaku tampak dalam sikap yang tegas, spontan, dan ekspresif (Sahertian, 2016). Berdasarkan penelitian diatas dapat diketahui bahwa suku madura memiliki karakteristik yang unik dan berbeda dari suku yang lain, sehingga diperlukan UX yang adaptif dan tidak kontradiktif dengan karakteristik tersebut untuk meningkatkan minat pemakaian aplikasi Tape Manis bagi masyarakat bondowoso yang mayoritas warganya bersuku Madura.

Terdapat beberapa macam metode dalam mengevaluasi UX yaitu *ThinkAloud Evaluation* (TA), *Cognitive Walkthrough* (CW), dan *Heuristic Evaluation* (HE). TA merupakan metode pengujian berbasis pengguna yang melibatkan *end user* untuk melakukan verbalisasi secara kontinyu terhadap apa yang dipikirkan saat menggunakan sistem. Dengan melakukan verbalisasi, memungkinkan pengamat untuk menginterpretasikan pada bagian antarmuka mana yang memiliki masalah (Nielsen, 1994). CW merupakan metode inspeksi yang berfokus pada kemudahan desain untuk dipelajari melalui penelusuran (Wharton dkk, 1994). HE merupakan metode inspeksi yang melibatkan ahli *usability* untuk menilai apakah elemen - elemen yang ada di suatu sistem mengikuti prinsip - prinsip *usability* (Nielsen, 1994).

Berdasarkan hasil penelitian dari Hendradewa (2017), Metode *Heuristic Evaluation* menghasilkan nilai *validity* dan *thoroughness* yang paling tinggi dibandingkan dengan *Cognitive Walkthrough* dan *Think Aloud*. Semakin tinggi nilai *validity* berarti semakin tinggi *real problem*. Metode *Heuristic Evaluation* memiliki nilai *effectivity* yang besar dikarenakan nilai *validity* dan *thoroughness* yang tinggi. Selain itu, *Cognitive Walkthrough* dan *Think Aloud* memiliki nilai yang kurang baik dibandingkan dengan *Heuristic Evaluation*. Hal itu dikarenakan hingga

saat ini *Cognitive Walkthrough* dan *Think Aloud* belum terdapat pengembangan atau penyesuaian secara spesifik untuk konteks evaluasi teknologi *smartphone* (Hendradewa, 2017). Berdasar penelitian yang telah dijabarkan diatas, maka penelitian ini akan menggunakan metode HE dalam mengevaluasi UX Tape Manis.

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai metode HE telah banyak dilakukan sehingga hal itu dapat mendukung topik penelitian ini dan dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode HE. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Tiur Prasetyaningtias, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Adam Hendra Brata dengan judul “Analisis *Usability* Pada Aplikasi *Mobile E-Government* Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Dengan *Heuristic Evaluation*” (2018). Pada penelitian tersebut terdapat temuan masalah yang dikategorikan menggunakan *severity rating* dengan skala 0-4. Evaluasi dilakukan sebanyak dua tahap. Hasil evaluasi tahap I ditemukan 20 masalah heuristik dan 2 masalah bukan kategori heuristik (Prasetyaningtias, Az-Zahra, & Brata, 2018). Penelitian lainnya yaitu melakukan pengujian kegunaan terhadap aplikasi Depo AUTO 2000 Tanjung Api Api Palembang oleh Usman Ependi (2017). Secara umum, hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa aplikasi tidak memiliki masalah *usability* dan hanya memiliki *cosmetic problem* atau mendapatkan penilaian 0 dan 1 dari keseluruhan instrumen *HE* (Ependi, 2017).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi *user experience* menggunakan metode *heuristic evaluation* pada aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso dalam perspektif suku Madura. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi sekaligus evaluasi bagi Polres Bondowoso terkait pengalaman pengguna Tape Manis dan menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan Tape Manis di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka muncul perumusan masalah yaitu bagaimana mengetahui hasil dari evaluasi *user experience*

menggunakan metode *heuristic evaluation* pada aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso dalam perspektif suku Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mendapatkan hasil dari evaluasi *user experience* menggunakan metode *heuristic evaluation* pada aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso dalam perspektif suku Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember pada khususnya.

b. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama kegiatan perkuliahan di Universitas Jember. Selain itu, menambah referensi penulis terkait Evaluasi *User Experience* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* Pada Aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso.

c. Bagi Objek Penelitian

Mengetahui hasil dari evaluasi *user experience* dan menggunakan hasil tersebut untuk perbaikan jika diperlukan.

1.5 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses menulis dan menganalisis. Batasan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Tape Manis masyarakat Bondowoso yang berasal dari suku Madura.

2. Versi aplikasi Tape Manis yang digunakan adalah versi ke 27 atau yang terbaru.
3. Penggunaan kesamaan bahasa keseharian, kesamaan agama, kesamaan budaya, kesamaan perilaku, lingkungan dan garis keturunan suku Madura menjadi karakteristik penelitian ini.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dipaparkan tinjauan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode penelitian dan sebagai pembanding dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Penelitian terdahulu ini menjadi acuan untuk melakukan penelitian sehingga akan memperkaya teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tiur Prasetyaningtias, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Adam Hendra Brata dengan judul “Analisis *Usability* Pada Aplikasi *Mobile E-Government* Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Dengan *Heuristic Evaluation*”. LAPOR! adalah sarana pengaduan yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden Indonesia, LAPOR dapat diakses melalui sms, aplikasi *mobile* dan *website*. Penelitian ini melakukan analisis pada aplikasi *mobile e-government* layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!) karena pada penelitian sebelumnya pada *platform website* ditemukan permasalahan *usability* oleh karena itu peneliti melakukan penelitian pada aplikasi *mobile*. Evaluasi *usability* ini penting dilakukan, semakin mudah penggunaan aplikasi LAPOR maka semakin baik juga aplikasi *e-government* tersebut diterima masyarakat Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat temuan masalah dan temuan masalah dikategorikan menggunakan *severity rating* dengan skala 0-4. Evaluasi dilakukan sebanyak dua tahap. Hasil evaluasi tahap I ditemukan 20 masalah heuristik dan 2 masalah bukan kategori heuristik. Perbaikan meliputi *user interface*, konten dan alur. Setelah mengimplementasikan hasil rekomendasi perbaikan, pada evaluasi tahap II temuan masalah menurun yaitu 8 masalah. Beberapa masalah pada tahap I tidak ditemukan kembali pada tahap II dan ditemukan masalah baru (Prasetyaningtias, Az-Zahra, & Brata, 2018).

Penelitian sebelumnya dengan judul “Evaluasi dan Perancangan *User Interface* untuk Meningkatkan *User Experience* menggunakan Metode *Human-Centered*

Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Ezyschool” yang dilakukan oleh Ikrima Nuha Arifin, Herman Tolle, Retno Indah Rokhmawati. Aplikasi *EzySchool* adalah aplikasi yang ditujukan untuk orang tua peserta didik untuk mengontrol aktivitas peserta didik di sekolah. Aplikasi *EzySchool* dikembangkan sejak 2017. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan UX yang diterapkan agar memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan permasalahan *usability* berdasarkan prinsip heuristik sekaligus merancang desain solusinya berdasarkan saran *evaluator*, *severity ratings* dan Google Material Design (*guidelines*). Dalam penelitian ini dilakukan 2 tahap evaluasi dan 3 evaluator. Hasil dari penelitian ini adalah melakukan pengujian heuristik awal (melibatkan 3 *evaluator*) yang menghasilkan 17 temuan masalah sebagai acuan dasar kebutuhan pengguna untuk merancang desain solusi. Iterasi dilakukan sebanyak 1 kali karena keterbatasan waktu. Hasil penelitian ini adalah analisis perbandingan antara hasil evaluasi awal dan desain solusi beserta desain solusi dengan UX yang lebih baik yang ditunjukkan dengan penurunan 10 masalah heuristik sehingga hanya ditemukan 7 masalah pada desain solusi (Arifin, Tolle, & Rokhmawati, 2019).

Penelitian terdahulu dengan judul “Heuristic Evaluation For Mobile Application (Studi Kasus: Aplikasi Depo Auto 2000 Tanjung Api Api Palembang)” yang dilakukan oleh Usman Ependi. Penelitian ini melakukan pengujian kegunaan terhadap aplikasi Depo AUTO 2000 Tanjung Api Api Palembang dari sisi *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction* menggunakan *Heuristic Evaluation*. Penelitian ini dilakukan oleh 4 orang evaluator dengan 3 orang yang terbiasa dalam membangun aplikasi *mobile* dan 1 orang pengguna tingkat mahir. Hasil dari penelitian ini yaitu dari penilaian evaluator terhadap aplikasi Depo Auto 2000 Tanjung Api Api Palembang dapat disimpulkan bahwa secara umum aplikasi tidak memiliki masalah *usability* dan hanya memiliki *cosmetic problem* atau mendapatkan penilaian 0 dan 1 dari keseluruhan instrumen *HE* (Ependi, 2017).

2.2 User Experience

Menurut ISO 9241-210:2010, *User Experience* adalah sebuah pemahaman seseorang atas penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. Dalam *user experience* terdapat penilaian aspek sampai mana pemahaman, kepuasan, serta kenyamanan pengguna akan menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa.

2.3 Tape Manis Polres Bondowoso

Tape Manis merupakan aplikasi yang diperuntukkan bagi warga Bondowoso. Tape Manis berupa aplikasi android sebagai media penunjang layanan bagi warga Bondowoso. Aplikasi ini dapat dipakai ketika perangkat *mobile* milik kita koneksi dengan internet. Versi Tape Manis saat ini yaitu 27. Versi tersebut diluncurkan terakhir pada 7 Jui 2019. Tape Manis memiliki beberapa fitur, yaitu :

1. Halaman masuk

Ketika pertama kali membuka aplikasi Tape Manis, kita akan masuk kehalaman masuk dan mengisi *username* dan *password* untuk masuk ke aplikasi Tape Manis. Jika belum mempunyai akun maka kita bisa klik daftar akun. Gambar 1.1 merupakan desain dari halaman login.



Gambar 2.3-1 Halaman Masuk

(Sumber: Tape Manis, 2019)

2. Halaman daftar akun

Halaman daftar akun berfungsi bagi pengguna yang belum memiliki akun Tape Manis. Gambar 2 merupakan desain halaman daftar akun.



Gambar 2.3-2 Halaman Daftar Akun

(Sumber: Tape Manis, 2019)

3. Halaman polisi (beranda)

Setelah kita masuk, halaman utama Tape Manis adalah halaman polisi. Halaman polisi merupakan halaman yang berisi informasi kegiatan atau peristiwa yang terjadi pada saat ini. Gambar 3 merupakan desain halaman polisi.



Gambar 2.3-3 Halaman Polisi

(Sumber: Tape Manis, 2019)

4. Halaman info polres

Pada halaman info polres pengguna dapat melihat informasi resmi dari Polres Bondowoso tentang pengumuman/ himbauan bagi masyarakat Bondowoso. Gambar 4 merupakan desain halaman info polres.



Gambar 2.3-4 Halaman Info Polres

(Sumber: Tape Manis, 2019)

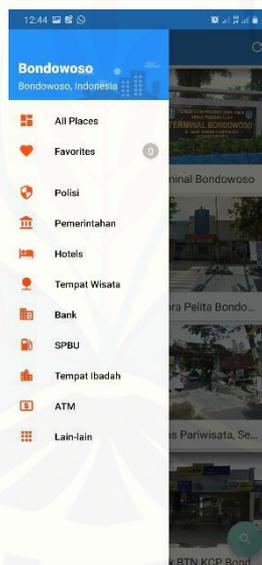
5. Halaman bondowoso

Pada halaman bondowoso pengguna dapat melihat lokasi atau tempat-tempat penting di Bondowoso yang sudah terhubung dengan *Maps* sehingga mempermudah akses tujuan. Gambar 5 dan 6 merupakan desain halaman bondowoso.



Gambar 2.3-5 Halaman Bondowoso

(Sumber: Tape Manis, 2019)



Gambar 2.3-6 Halaman Bondowoso

(Sumber: Tape Manis, 2019)

6. Halaman smart warga

Halaman smart warga berfungsi bagi pengguna (warga) untuk membuat dan melihat informasi atau peristiwa yang dilakukan oleh pengguna tersebut (warga). Pengguna dapat berinteraksi dengan pengguna lainnya di kolom komentar. Gambar 7 merupakan desain halaman smart warga.



Gambar 2.3-7 Halaman Smart Warga

(Sumber: Tape Manis, 2019)

7. Halaman SIM (Surat Izin Mengemudi)

Pada halaman SIM berfungsi untuk pengguna melakukan permohonan perpanjangan SIM. Jika telah melakukan pengisian form dan menekan tombol kirim maka pengguna mendapat antrian. Gambar 8 dan 9 merupakan desain halaman SIM.



Gambar 2.3-8 Halaman SIM

(Sumber: Tape Manis, 2019)



The screenshot shows a mobile application interface for 'Permohonan Perpanjangan SIM'. The form contains the following fields: 'Nama' (Mohammad Riski Darmawan), 'Alamat' (Desa Pakem - Pakem Bondowoso), 'No KTP' (081803552536), and 'Nomor SIM'. A blue 'KIRIM' button is located at the bottom of the form.

*Gambar 2.3-9 Halaman SIM
(Sumber: Tape Manis, 2019)*

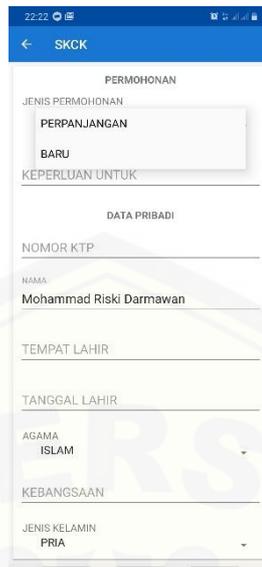
8. Halaman SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)

Pada halaman SKCK berfungsi untuk pengguna melakukan permohonan pembuatan baru dan perpanjangan SKCK. Gambar 10 dan 11 merupakan desain halaman SKCK.



The screenshot shows the SKCK page with a blue header containing a back arrow and the text 'SKCK'. The main content area displays the message 'Permohonan SKCK Masih Kosong' and 'Klik Tombol :'. Below this is a red circular button with a white plus sign, and the text 'Untuk Membuat Permohonan Baru' is centered at the bottom.

*Gambar 2.3-10 Halaman SKCK
(Sumber: Tape Manis, 2019)*



22:22

← SKCK

PERMOHONAN

JENIS PERMOHONAN

PERPANJANGAN
BARU

KEPERLUAN UNTUK

DATA PRIBADI

NOMOR KTP

NAMA
Mohammad Riski Darmawan

TEMPAT LAHIR

TANGGAL LAHIR

AGAMA
ISLAM

KEBANGSAAN

JENIS KELAMIN
PRIA

Gambar 2.3-11 Halaman SKCK

(Sumber: Tape Manis, 2019)

9. Halaman SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

Pada halaman SPKT berfungsi untuk pengguna melakukan pelaporan. Gambar 12 dan 13 merupakan desain halaman SPKT.



Gambar 2.3-12 Halaman SPKT

(Sumber: Tape Manis, 2019)



The screenshot shows a mobile application interface for reporting an incident. The title bar is blue with a back arrow and the text 'SPKT Online'. Below the title bar, the form is titled 'YANG MELAPORKAN'. The fields are as follows:

- NAMA: Mohammad Riski Darmawan
- TEMPAT LAHIR: (empty)
- TANGGAL LAHIR: (empty)
- JENIS KELAMIN: PRIA
- PEKERJAAN: (empty)
- AGAMA: (empty)
- ALAMAT: Desa Pakem - Pakem Bondowoso
- TELEPON: 081803552536
- PERISTIWA YANG DILAPORKAN: (empty)
- WAKTU KEJADIAN: (empty)

*Gambar 2.3-13 Halaman SPKT
(Sumber: Tape Manis, 2019)*

10. Halaman darurat

Halaman darurat berfungsi untuk pengguna melaporkan dalam keadaan darurat yang memerlukan tenaga kepolisian. Gambar 14 merupakan desain halaman darurat.



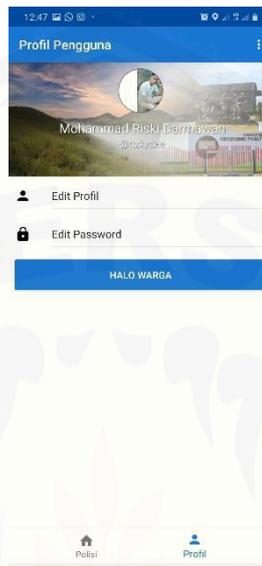
The screenshot shows a mobile application interface for reporting an emergency. The title bar is blue with a back arrow and the text 'Darurat'. Below the title bar, there is a list of emergency cases, each with a small icon and the text 'Kasus' followed by the case name:

- Kasus Begal/Curas
- Kasus Pencurian/perampokan
- Kasus Penculikan
- Kasus Pemerkosaan
- Kasus Penganiayaan
- Kasus Pembunuhan
- Kasus Pengrusakan
- Kasus Perampasan

*Gambar 2.3-14 Halaman Darurat
(Sumber: Tape Manis, 2019)*

11. Halaman profil

Halaman profil merupakan halaman pengguna untuk melihat profilnya sendiri. Pengguna dapat melakukan edit profil, edit *password* dan halo warga. Gambar 15 merupakan desain halaman profil.



Gambar 2.3-15 Halaman Profil

(Sumber: Tape Manis, 2019)

12. Halaman halo warga

Ketika menekan halo warga pada halaman profil maka akan menampilkan seperti pada gambar 16. Halaman halo warga berfungsi untuk memposting peristiwa. Hasil postingan tersebut dapat dilihat pada fitur halo warga. Gambar 16 dan 17 merupakan halaman halo warga.



Smart Warga Masih Kosong
Klik Tombol :



Untuk Membuat Smart Warga

Gambar 2.3-16 Halaman Halo Warga

(Sumber: Tape Manis, 2019)



Mohammad Riski Darmawan

tulis kegiatan anda...



Gambar 2.3-17 Halaman Halo Warga

(Sumber: Tape Manis, 2019)

2.4 Heuristic Evaluation

Heuristic Usability atau dikenal sebagai *Heuristic Evaluation* adalah sistem evaluasi untuk *software* komputer dan mobile berbasis pengguna (Bangor, Staff, Kortum, & Miller, 2009). Sistem ini melibatkan evaluator untuk memberikan masukan yang kemudian dikategorikan dalam prinsip-prinsip heuristik. Meskipun

dianggap sebagai metode informal dalam mengkaji kegunaan sebuah *software* atau aplikasi. Pendekatan yang diciptakan Nielsen di tahun 1990, adalah cara mengevaluasi yang cukup terpercaya dalam dunia New Media saat ini (Molich & Nielsen, 1990).

Dalam metode *Heuristic Evaluation* terdapat 10 aspek *usability* yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen guna untuk mengevaluasi sebuah sistem. 10 prinsip tersebut antara lain (Nielsen J. , 1994) :

- a. *Visibility of system status* : sebuah sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem.
- b. *Match between system and the real world* : sistem harus menggunakan bahasa yang sering digunakan dan dipahami oleh pengguna.
- c. *User control and freedom* : pengguna kadang memilih pilihan yang salah dan memerlukan “*emergency exit*” untuk meninggalkan aktivitas tersebut tanpa melakukan kegiatan tambahan.
- d. *Consistency and standards* : pengguna tidak harus mengawatirkan apakah kata, situasi, atau aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama.
- e. *Error prevention* : merancang sebuah sistem yang mencegah terjadinya kesalahan.
- f. *Recognition rather than recall* : memperkecil beban pengguna dalam memanfaatkan obyek, aksi, dan pilihan lainnya. Pengguna tidak perlu mengingat-ingat informasi dari setiap halaman. Instruksi yang ada pada euis harus jelas dan mudah untuk digunakan.
- g. *Flexibility and efficiency of use* : sistem yang dibuat sebaiknya dapat mengakomodir pengguna ahli maupun pemula.
- h. *Aesthetic and minimalist design* : sistem memberikan informasi yang relevan. Sebuah informasi yang tidak relevan akan mengurangi visibilitas dan *usability* sebuah sistem.
- i. *Help users recognize, diagnose, and recovers from errors* : sistem mampu menginformasikan kesalahan yang dijelaskan dengan bahasa

yang jelas, dapat menjelaskan permasalahan, dan dapat memberikan solusi.

- j. *Help and documentation* : sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi yang berisi informasi tentang penggunaan sistem.

2.5 Severity ratings

Severity ratings adalah nilai yang digunakan untuk dasar tingkat keparahan dari permasalahan yang ditemukan pengguna ketika menggunakan sistem. Tingkat keparahan ini berpengaruh untuk menjadi bahan rekomendasi perbaikan dari masalah yang ada. Penjelasan mengenai setiap nilai *severity ratings* akan dipaparkan di tabel 1 (Nielsen J. , 1994)

Tabel 2.5-1 *Severity ratings*

<i>Severity Ratings</i>	Penjelasan
0	<i>Don't Agree</i> : Bukan merupakan sebuah permasalahan. Sistem nyaman digunakan
1	<i>Cosmetic Problem</i> : Masalah yang tidak terlalu mempengaruhi kenyamanan pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas
2	<i>Minor Usability Problem</i> : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. Dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah.
3	<i>Major Usability Problem</i> : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna. Dibutuhkan adanya perbaikan dengan prioritas tingkat tinggi.
4	<i>Usability Catastrophe</i> : Ditemukannya kesalahan fatal. Perbaikan wajib dilakukan sebelum sistem digunakan oleh pengguna.

2.6 Kuisisioner

Kuisisioner atau angket merupakan suatu pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subyek, baik secara individual atau kelompok

untuk mendapatkan informasi tertentu (Nasution, 20016). Daftar pertanyaan atau pernyataan adalah daftar yang berisi sesuai kebutuhan untuk menganalisis, untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden-responden yang telah ditentukan.

2.7 Uji Validitas

Uji validitas adalah mengukur suatu instrumen agar dapat dipercaya kebenarannya dan sesuai kenyataan (Sugiyono, 2014). Hal ini dilakukan untuk menguji ketepatan dan kebenaran tiap instrumen kuisisioner. Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai *pearson correlation* (r) dijelaskan pada persamaan (1).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi
- n = jumlah responden
- x_i = skor setiap item pada instrumen
- y_i = skor setiap item pada kriteria

Nilai *pearson correlation* (r) yang menjadi dasar pengambilan keputusan untuk dibandingkan dengan tabel r kriteria sebagai berikut:

- Nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid.
- Nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel dapat ditentukan berdasarkan angka derajat kebebasan (degrees of freedom). Degrees of freedom adalah jumlah total pengamatan dalam sampel (= N) dikurangi banyaknya kendali (linier) bebas atau pembatasan (restriksi) yang diletakan atas pengamatan. Angka degrees of freedom didapatkan dari jumlah responden penelitian dikurangi dua (df = N-2).

2.8 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil instrumen relatif konsisten apabila dilakukan pengujian lebih dari satu atau dua kali dengan menggunakan instrumen yang sama (Sugiyono, 2014). Uji reliabilitas digunakan menguji konsistensi kuesioner apabila dilakukan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama. Penelitian ini memakai rumus *cronbach's alpha*(α) seperti yang dituliskan dalam persamaan (2).

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

- r_i = koefisien reliabilitas Alfa Cronbach
- k = jumlah item soal
- $\sum S_i^2$ = jumlah varians skor tiap item
- S_t^2 = varians total

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Tahap ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk menganalisa data.

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi pada sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014). Metode kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisa pengalaman pengguna dalam menggunakan TAPE MANIS.

3.2 Objek Penelitian

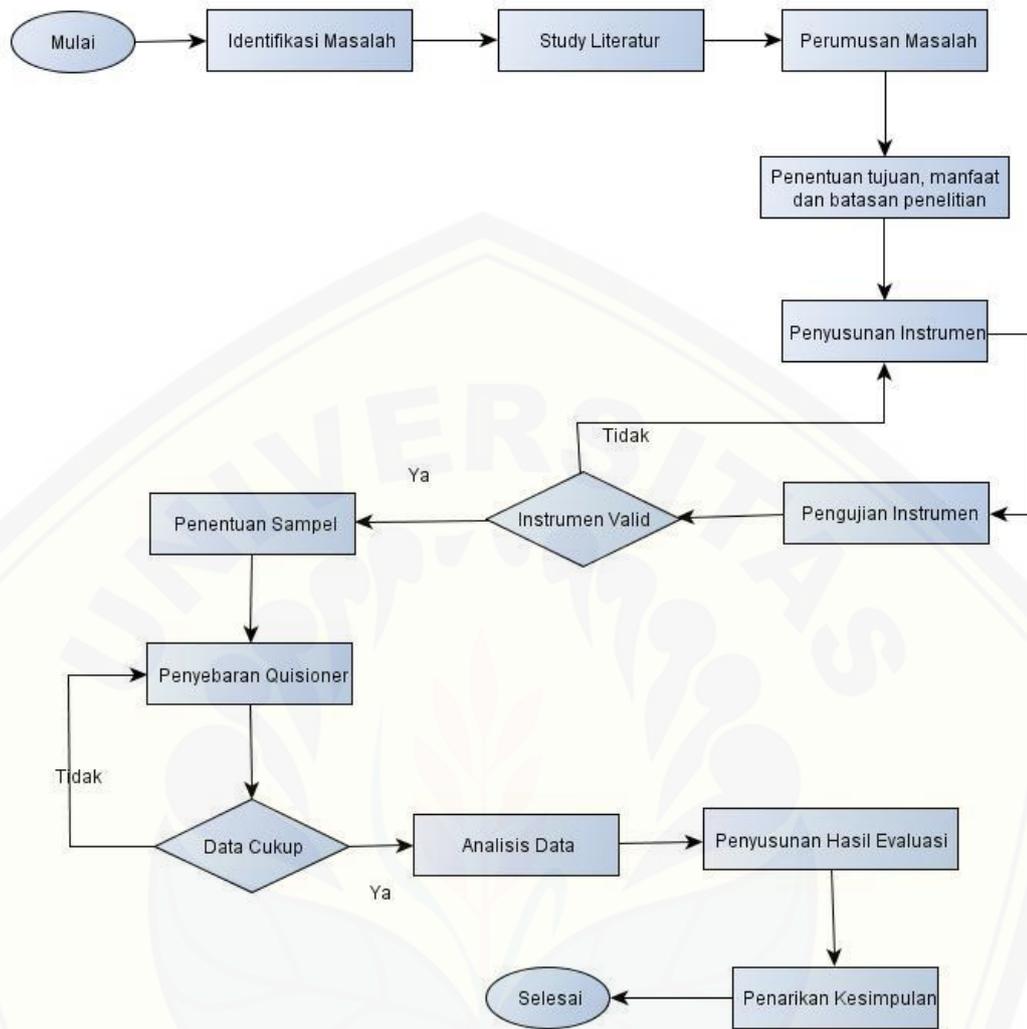
Objek penelitian merupakan aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso dan data didapat dari responden yang merupakan pengguna dari Tape Manis. Pengguna Tape Manis yaitu masyarakat Bondowoso.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian yaitu di Bondowoso. Waktu penelitian dilakukan selama empat bulan, dimulai bulan November 2019 sampai dengan bulan Maret 2020.

3.4 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan urutan langkah penelitian yang dilakukan. Gambaran tahapan penelitian dapat dilihat pada diagram gambar 18.



Gambar 3.4-1 Tahapan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dimulai dengan mengetahui kebutuhan dari objek penelitian dan mengetahui masalah yang dapat diselesaikan dengan adanya penelitian. Pada tahap ini dimulai dengan membahas penelitian sebelumnya terkait metode yang akan digunakan dan melakukan wawancara untuk mengetahui lebih lanjut tentang aplikasi Tape Manis. Narasumber disini adalah operator dan pengguna Tape Manis Polres Bondowoso.

2. Studi Literatur

Studi literatur bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode penelitian dan sebagai pembanding dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan.

Tahapan ini merupakan tahapan mengumpulkan dan mengkaji literatur tentang konsep dan metode pengerjaan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini. Permasalahan pada penelitian ini didapatkan dari membaca jurnal penelitian terdahulu yang terkait metode *Heuristic Evaluation*. Literatur dapat berupa jurnal ilmiah, artikel ilmiah, buku maupun informasi dari situs-situs internet yang dapat dijadikan referensi dalam pengerjaan tugas akhir ini.

3. Perumusan Masalah

Perumusan masalah untuk merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu Tape Manis Polres Bondowoso. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data dalam penelitian (Sugiyono, 2014).

4. Penentuan Tujuan, Manfaat, dan Batasan Masalah

Penentuan tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui tujuan penelitian. Manfaat dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui dampak dari dilakukannya penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk menetapkan batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti.

5. Penyusunan Instrumen Pengukuran

Penyusunan instrumen pengukuran penelitian ini berdasarkan setiap variabel pada *Heuristic Evaluation*. Penyusunan instrumen yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

1. Mendefinisikan variabel

Variabel yang digunakan pada *Heuristic Evaluation* yaitu terdiri dari *Visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose and recovers from errors* dan *help and documentation*.

2. Definisi operasional

Dalam penelitian ini terdapat 10 variabel dari metode *Heuristic Evaluation*. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 3.4-1 Definisi Operasional

Variabel	Penjelasan	Sumber
<i>Visibility of System Status</i>	Sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem.	(Nielsen J. , 1994)
<i>Match between system and the real world</i>	Sistem harus menggunakan bahasa yang sering digunakan atau pengguna ketahui.	(Nielsen J. , 1994)
<i>User control and freedom</i>	Pengguna kadang memilih pilihan yang salah dan memerlukan “emergency exit” untuk meninggalkan aktivitas tersebut tanpa melakukan kegiatan tambah lainnya.	(Nielsen J. , 1994)
<i>Consistency and standards</i>	Pengguna tidak harus mengawatirkan pada kata, situasi atau aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama.	(Nielsen J. , 1994)
<i>Error prevention</i>	Sistem mencegah terjadinya kesalahan lebih baik daripada merancang pesan kesalahan.	(Nielsen J. , 1994)
<i>Recognition rather than recall</i>	Pengguna tidak perlu mengingat-ingat informasi dari setiap halaman. Instruksi yang	(Nielsen J. , 1994)

	ada pada euis harus jelas dan mudah untuk digunakan.	
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Penggunaan sistem secara efisien dan fleksibel.	(Nielsen J. , 1994)
<i>Aesthetic and minimalist design</i>	Tampilan memiliki estetika/keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem.	(Nielsen J. , 1994)
<i>Help users recognize, diagnose, and recovers from errors</i>	Sistem memudahkan pengguna dapat mengenali, mendiagnosa dan keluar dari error.	(Nielsen J. , 1994)
<i>Help and documentation</i>	Sistem menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi.	(Nielsen J. , 1994)

3. Pembobotan kuesioner

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala. Skala tersebut akan digunakan responden untuk memilih dari setiap daftar pertanyaan di kuesioner. Bagian Penilaian pada kuesioner dengan bobot pada table 3.

Tabel 3.4-2 Skala

Skala	Keterangan
0	Tidak perlu perbaikan
1	Terdapat masalah tetapi tidak mempengaruhi kenyamanan pengguna. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
2	Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah

3	Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
4	Perbaikan wajib dilakukan

6. Pengujian instrumen

Pengujian instrumen dilakukan kepada sampel responden uji coba sebanyak 30 orang. Hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Efendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuisioner adalah minimal 30 responden dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Selanjutnya ditetapkan r-tabel sebesar 0,361 maka instrument tersebut adalah valid. Instrumen berupa kuesioner yang akan disebarkan kepada sampel responden. Setelah mendapatkan hasil kuesioner akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

7. Penentuan Sampel

Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota atau populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012). *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki karakteristik yang dikehendaki (Sugiyono, 2014). Responden penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi Tape Manis karena pengguna secara langsung menggunakan aplikasi Tape Manis dan pengguna lebih mengetahui kelebihan dan kekurangan aplikasi Tape Manis. Hal ini selaras dengan pengertian dari heuristic evaluation yaitu heuristic evaluation adalah sistem evaluasi untuk software komputer dan mobile berbasis pengguna (Bangor, Staff, Kortum, & Miller, 2009) sehingga dapat mempelajari dan menggunakan produk untuk tercapainya aspek-aspek kenyamanan pengguna seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan (Krisnayani, Arthana, & Darmawiguna,

2016). Adapun populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pengguna Tape Manis warga Bondowoso. Kriteria yang menjadi sampel penelitian ini yaitu menggunakan Aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso, berasal dari suku Madura dengan cara memberikan pertanyaan tambahan pada kuisisioner yaitu bahasa yang digunakan, perilaku dan lingkungan, dan juga dari asal suku orangtua. Jumlah pengguna yang sudah menggunakan aplikasi Tape Manis sampai pada tanggal 11 November 2019 yaitu 4142 orang. Pengambilan jumlah sampel penulis menggunakan rumus slovin untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi. Menurut Tejada et al.(2012), pada rumus slovin koefisien kepercayaan (*confident coefficient*) yang disarankan dalam suatu penelitian adalah sebesar 95%, sehingga penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 5%. Rumus slovin seperti yang dituliskan dalam persamaan (5).

$$n = \frac{n}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir sebesar 5% sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebanyak 95 %

$$n = \frac{4142}{1 + 4142(0,05)^2} = 364,77 = 365$$

Dari hasil rumus 5 diatas maka dapat disimpulkan, jumlah pengguna Tape Manis adalah 4142 orang. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan 365 responden.

8. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner menjadi media untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pengalaman responden terhadap Tape Manis Polres Bondowoso. Kuesioner yang digunakan mengacu dari variabel-variabel *Heuristic Evaluation* yang akan dibuat berdasarkan *literature riview*, hal ini disebabkan kuesioner yang dituliskan juga didasarkan pada permasalahan yang akan

dibahas sehingga penulisan harus melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner akan disebar kepada responden warga Bondowoso yang bersuku Madura.

9. Analisis Data

Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan rata-rata dari setiap item di kuesioner. Item pada kuesioner tersebut di dapat dari pengembangan 10 variabel HE. Rata-rata tiap item digunakan untuk menentukan nilai *severity ratings* dari setiap aspek tersebut. Untuk mendapatkan hasil rata-rata tiap aspek menggunakan persamaan (6).

$$SR = \frac{0(x_1)+1(x_2)+2(x_3)+3(x_4)+4(x_5)}{N} \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan :

SR = rata-rata tiap item

x_1 = frekuensi skala 0

x_2 = frekuensi skala 1

x_3 = frekuensi skala 2

x_4 = frekuensi skala 3

x_5 = frekuensi skala 4

N = Total responden

10. Penyusunan Hasil Evaluasi

Setelah melakukan proses penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data, analisis data maka akan mendapatkan hasil evaluasi menggunakan *Heuristic Evaluation*. Hasil evaluasi diklasifikasi berdasarkan tiap item dari 10 variabel *Heuristic Evaluation* dan tingkat kefatalan (*severity ratings*).

11. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan proses penyusunan hasil evaluasi, hasil evaluasi tersebut akan disimpulkan berdasarkan penilaian terhadap aplikasi Tape Manis dari segi pengalaman pengguna.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menggambarkan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Rekomendasi perbaikan berdasarkan *Heuristic Evaluation* guna untuk perbaikan aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso kedepannya. Hasil rekomendasi perbaikan dari setiap variabel sebagai berikut:

a. Variabel *visibility of system status*

Judul menu “Bondowoso” masih kurang menjelaskan informasi menu tersebut lebih baik judul tersebut diganti “Lokasi Penting” karena informasi dari menu tersebut menginformasikan lokasi penting yang berada di Bondowoso. Selanjutnya judul menu SIM masih kurang menjelaskan informasi menu tersebut lebih baik judul tersebut diberi imbuhan kata “Permohonan Perpanjangan” sehingga menjadi “Permohonan Perpanjangan SIM”. Judul menu SKCK dan SPKT masih kurang menjelaskan informasi menu tersebut lebih baik judul tersebut diberi imbuhan kata “Permohonan” sehingga menjadi “Permohonan SKCK” dan “Permohonan SPKT”. Halaman menu “bondowoso” tidak terdapat simbol kembali ke menu sebelumnya padahal pada menu yang lainnya sudah terdapat simbol kembali.

b. Variabel *match between system and the real world*

Halaman profil dan halaman polisi simbol keluar yang digunakan belum dapat dipahami artinya oleh beberapa pengguna. Simbol yang digunakan adalah simbol opsi, pengguna baru mengetahui simbol tersebut untuk keluar, ketika pengguna menekan simbol tersebut. Lebih baik jika simbol tersebut diganti dengan

simbol keluar atau *logout*. Pada halaman bondowoso nama menu yang digunakan menggunakan bahasa inggris yaitu “*All Places*” lebih baik diganti menggunakan bahasa indonesia seperti yang di rekomendasikan pada poin 1.a yaitu “Lokasi Penting”. Halaman *smart* warga, nama menu yang digunakan menggunakan dua bahasa yaitu bahasa inggris dan bahasa indonesia yaitu “*Smart Warga*” lebih baik menggunakan satu bahasa yaitu bahasa.

c. Variabel *user control and freedom*

Halaman pilihan menu bondowoso navigasi kembali belum ada sehingga pengguna tidak dapat dengan mudah kembali ke menu/ halaman sebelumnya.

d. Variabel *consistency and standards*

Pada halaman bondowoso untuk pemberian nama menu menggunakan bahasa inggris yaitu “*All Places*” lebih baik diganti dengan menggunakan bahasa indonesia agar penggunaan bahasa pada aplikasi Tape Manis konsisten dari setiap menu. pada halaman *smart* warga yang menggunakan bahasa inggris dalam pemberian nama menu “*Smart Warga*” lebih baik diganti menggunakan bahasa indonesia agar penggunaan bahasa pada aplikasi Tape Manis konsisten dari setiap menu. Pada menu halo warga juga sebelum memilih menu tersebut penamaan menu menggunakan halo warga Setelah menu halo warga dipilih judul tersebut berubah menjadi *smart* warga. Oleh karena itu, perlu perbaikan dengan memberikan judul menu yang konsisten dan standard ketika sebelum dan sesudah memilih menu tersebut.

e. Variabel *error prevention*

Ketika koneksi internet tidak tersambung karena teks pada instruksi aplikasi Tape Manis masih menggunakan bahasa sistem sehingga tidak jelas atau tidak dipahami dan menyebabkan ambigu oleh pengguna lebih baik menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pengguna yaitu menggunakan bahasa indonesia.

f. Variabel *recognition rather than recall*

Pada halaman polisi untuk peletakan menu masih kurang efisien karena menggunakan tipe menu corousel yang tidak membuat nyaman pengguna sehingga membuat pengguna tidak mengetahui jika masih ada menu lainnya yang berada disebelahnya. peletakan menu masih kurang efisien lebih baik dibuat tipe menu opsi.

g. Variabel *flexibility and efficiency of use*

Pada halaman polisi, lebih baik pada menu SIM, SKCK, dan SPKT dikelompokkan menjadi satu menu dengan nama menu “Surat Permohonan” karena menu SIM, SKCK, dan SPKT berisi tentang surat permohonan. Fasilitas "find/ temukan" pada “menu bondowoso” sudah berada di tempat yang mudah ditemukan namun untuk pewarnaan karena warna biru muda sehingga sulit untuk dilihat oleh pengguna lebih baik menggunakan warna biru yang lebih pekat sehingga fasilitas "find/ temukan" pada “menu bondowoso” mudah ditemukan oleh pengguna.

h. Variabel *aesthetic and minimalist design*

Tata letak menu sudah familiar dan mudah diakses oleh pengguna. Selain itu pilihan font dan pemilihan warna font dan background dihalaman aplikasi tape manis sudah sesuai dengan karakter pengguna sehingga membuat nyaman dan betah digunakan oleh pengguna.

i. Variabel *help users recognize, diagnose, and recovers from errors*

Pada halaman polisi terdapat menu SIM, SKCK, dan SPKT dalam menu tersebut tidak terdapat sebuah keterangan atau kepanjangan dari setiap menu tersebut, sehingga bagi orang awam akan membuat kebingungan dengan fungsi menu tersebut. Pemberian keterangan atau kepanjangan dari SIM, SKCK, dan SPKT akan lebih baik bagi pengguna awam yang belum mengetahui fungsi dari menu tersebut. Pada tampilan menu darurat gambar yang

digunakan sebagai simbol dari setiap kasus menggunakan gambar yang sama. Oleh karena itu perlunya perbaikan dengan mengganti gambar tersebut sesuai dengan setiap nama kasus yang ada pada menu darurat.

j. Variabel *help and documentation*

Perlu penambahan menu bantuan untuk membantu pengguna ketika mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi Tape Manis sehingga mengatasi kesulitan tersebut dengan cepat. Untuk memudahkan pengguna ketika terjadi masalah perlu adanya fasilitas hubungi kami/ korespondensi dari pemilik aplikasi pada aplikasi tersebut. Dan perlu adanya langkah-langkah penggunaan sehingga pengguna akan mengetahui fungsi dari setiap menu atau fitur tanpa merasa kesulitan untuk memahami menu atau fitur yang terdapat pada aplikasi Tape Manis.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan rekomendasi saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian yang sama terkait dengan Tape Manis Polres Bondowoso dengan menggunakan metode yang berbeda atau mengabungkan metode *heuristic evaluation* dengan metode lainnya dan menggunakan perspektif yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat menjadi pembandingan dan memperkaya literatur terkait studi kasus tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, I. N., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience menggunakan Metode Human-Centered Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Ezyschool. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Atmaja, M. D., Megawaty, & Sauda, S. (2017). EVALUASI HEURISTIK DESAIN INTERFACE APLIKASI E-MONEV (Studi Kasus : KABUPATEN BANYUASIN).
- Bangor, A., Staff, T., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean : Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*, 114–123.
- Deni, A. J. (2018). *Pengukuran Keberhasilan E-Learning dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean (in press)*.
- Ependi, U. (2017). Heuristic Evaluation For Mobile Application (Studi Kasus: Aplikasi Depo Auto 2000 Tanjung Api Api Palembang). *Jurnal SIMETRIS*.
- Ghozali, I. (2013). Analisis Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Hendradewa, A. P. (2017). Perbandingan Metode Evaluasi Usability (Studi Kasus : Penggunaan Perangkat Smartphone). *Teknoin*, 09-18.
- Hidayat, A. (2009). KARAKTER ORANG MADURA DAN FALSAFAH POLITIK LOKAL. *Karsa*.
- Hidayati, A. (2020, Maret 2). Populasi Suku Madura di Bondowoso.
- KhaYu. (2013, Juli 21). *BONDOWOSO - KOTA TITISAN KERAJAAN MADURA*. Diambil kembali dari KASKUS: <https://www.kaskus.co.id/thread/51ebd15e1acb17131c000008/bondowoso---kota-titisan-kerajaan-madura/>
- Krisnayani, P., Arthana, I. K., & Darmawiguna, I. G. (2016). Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (ISSN: 2252-9063)*, 5(2).
- Molich, R., & Nielsen, J. (1990). *Improving a Human-Computer Dialogue*. New York: ACM.
- Nasution, S. (20016). *Metode Reserch (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nielsen, J. (1994, April 24). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Diambil kembali dari NN Group: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Nielsen, J. (1994). Heuristic evaluation. In Nielsen, J., and Mack, R.L. (Eds.), *Usability Inspection Methods*. New York : John Wiley & Sons.
- Nielsen, J. (1994, November 1). *Severity Ratings for Usability Problems*. Diambil kembali dari NNGroup: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>
- Prasetyaningtias, T., Az-Zahra, H. M., & Brata, A. H. (2018). Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dengan Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Pratama, F. A. (2019, September 16). Operator Tape Manis Polres Bondowoso.
- Sahertian, J. (2016). Entrepreneurship Perajin Batik Tulis Madura. *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*.
- Singarimbun, M., & Efendi., S. (1995). Metode Penelitian Survei. LP3ES, Metode pengumpulan Data. *BPFE, Jakarta, Yogyakarta*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). Panduan Penelitian Keperawatan Dengan SPSS, Yogyakarta. *Pustaka Baru Pres, Yogyakarta*.
- Sulistiyono, M. (2017). EVALUASI HEURISTIC SISTEM INFORMASI PELAPORAN KERUSAKAN. *Jurnal Ilmiah DASI*.
- Susilo, E., Wijaya, F. D., & Hartanto, R. (2018). Perancangan dan Evaluasi User Interface Aplikasi Smart Grid Berbasis Mobile Application. *JNTETI*.

LAMPIRAN

A. Kuesioner



Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Jl. Kalimantan No. 37, Kampus Tegalboto, Jember, Kabupaten Jember,
Jawa Timur 68121

Assalamualaikum Wr.Wb

Perkenalkan sebelumnya saya Mohammad Riski Darmawan NIM 162410101121 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir/skripsi yang berjudul “EVALUASI *USER EXPERIENCE* MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* DALAM PERSPEKTIF SUKU MADURA (STUDI KASUS: APLIKASI TANGGAP, PROFESSIONAL, MELINDUNGI, MELAYANI DENGAN HUMANIS (TAPE MANIS) POLISI RESOR BONDOWOSO)”. Kuesioner ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso. Hasil kuesioner ini akan menjadi bahan untuk evaluasi aplikasi Tape Manis.

Atas bantuan, kesediaan waktu, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Isi identitas anda.
2. Beri tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih.
3. Jawablah masing-masing pertanyaan sesuai dengan persepsi anda sebagai pengguna aplikasi Tape Manis.

BIODATA DIRI	
Nama	
Alamat	
Tempat, Tanggal Lahir/ Usia	
Agama	
Jenis Kelamin	

PERTANYAAN	JAWABAN	
	YA	TIDAK
Apakah anda menggunakan aplikasi Tape Manis?		
Apakah bahasa yang digunakan dalam keseharian menggunakan bahasa Madura?		
Apakah perilaku keseharian dan lingkungan anda mencerminkan budaya suku Madura?		
Apakah salah satu atau kedua orangtua anda berasal dari suku Madura?		

Keterangan Penilaian

Skala	Keterangan
0	Tidak perlu perbaikan
1	Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
2	Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
3	Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
4	Perbaikan wajib dilakukan

NO	PERNYATAAN	0	1	2	3	4
A	Visibility of system status Sebuah sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem.					
1	Setiap menu aplikasi Tape Manis memiliki judul yang menjelaskan dari informasi menu tersebut.	0	1	2	3	4
2	Masing-masing dari simbol / ikon dan layout desain pada setiap menu aplikasi Tape Manis sudah konsisten.	0	1	2	3	4
3	Tampilan menu pada aplikasi Tape Manis sudah dapat menunjukkan perbedaan antara menu yang sedang dipilih dan tidak.	0	1	2	3	4
B	Match between system and the real world Sistem harus menggunakan bahasa yang sering digunakan atau pengguna ketahui.					
1	Penggunaan simbol pada aplikasi Tape Manis yang digunakan dapat dipahami artinya.	0	1	2	3	4
2	Nama menu yang ditulis pada aplikasi Tape Manis sudah dipahami dan dimengerti oleh Anda.	0	1	2	3	4
3	Bentuk / gambar yang digunakan pada aplikasi Tape Manis sebagai isyarat visual yang sesuai dengan konvensi budaya Anda.	0	1	2	3	4
4	Pemilihan bahasa pada aplikasi Tape Manis merupakan bahasa yang sering Anda gunakan setiap hari.	0	1	2	3	4
5	Pemilihan warna pada aplikasi Tape Manis merupakan warna yang membuat nyaman untuk Anda gunakan.	0	1	2	3	4
C	User control and freedom Pengguna kadang memilih pilihan yang salah dan memerlukan “emergency exit” untuk meninggalkan aktivitas tersebut tanpa melakukan kegiatan tambah lainnya.					
1	Anda memiliki penyesuaian diri secara mudah dan cepat pada pencarian “menu bondowoso” yang terdapat pada aplikasi Tape Manis.	0	1	2	3	4
2	Penggunaan navigasi yang ada pada aplikasi Tape Manis yang digunakan dapat dipahami artinya.	0	1	2	3	4
3	Jika sistem memiliki tingkatan menu / halaman, Anda dapat dengan mudah kembali ke menu / halaman sebelumnya.	0	1	2	3	4
D	Consistency and standards Pengguna tidak harus khawatir pada kata, situasi atau aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama.					
1	Setiap menu pada aplikasi Tape Manis memiliki judul.	0	1	2	3	4

2	Pemilihan jenis huruf, ukuran, atau paragraf aplikasi Tape Manis sudah sesuai dan konsisten dari setiap menu.	0	1	2	3	4
3	Pemilihan tema pada aplikasi Tape Manis pada setiap menu memiliki bentuk konten yang sudah konsisten.	0	1	2	3	4
4	Penggunaan bahasa pada aplikasi Tape Manis yang konsisten dari setiap menu.	0	1	2	3	4
E	Error prevention Sistem mencegah terjadinya kesalahan lebih baik daripada merancang pesan kesalahan					
1	Teks pada instruksi aplikasi Tape Manis jelas dan tidak menyebabkan ambigu bagi Anda (contoh: Pengguna tidak dapat menggunakan fitur darurat ketika GPS tidak aktif).	0	1	2	3	4
2	Ada pencegahan penggunaan dalam membuat kesalahan ketika pengisian form pada aplikasi Tape Manis belum lengkap.	0	1	2	3	4
F	Recognition rather than recall Memperkecil beban pengguna dalam memanfaatkan obyek, aksi, dan pilihan lainnya					
1	Ada peringatan saat anda melakukan kesalahan dalam pengisian form pada aplikasi Tape Manis.	0	1	2	3	4
2	Ukuran simbol yang digunakan pada aplikasi Tape Manis sudah terlihat jelas.	0	1	2	3	4
3	Peletakan setiap menu di Tape Manis mempermudah pengguna dalam hal mengingat satu bagian menu ke manu lain.	0	1	2	3	4
G	Flexibility and efficiency of use Penggunaan sistem secara efisien dan fleksibel					
1	Menu pengelompokan dan informasi pada aplikasi Tape Manis dapat diingat dengan mudah.	0	1	2	3	4
2	Navigasi pada aplikasi Tape Manis yang digunakan bisa membantu di setiap halaman.	0	1	2	3	4
3	Navigasi pada aplikasi Tape Manis sudah di tempat yang benar.	0	1	2	3	4
4	Fasilitas "find/ temukan" pada "menu bondowoso" ada di tempat yang mudah ditemukan.	0	1	2	3	4
H	Aesthetic and minimalist design Tampilan memiliki estetika/keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem.					
1	Pada aplikasi Tape Manis tata letak menu familiar dan mudah diakses oleh Anda.	0	1	2	3	4
2	Pilihan font (tipe, ukuran) di halaman aplikasi Tape Manis sudah sesuai dengan karakteristik Anda dan membuat anda betah dan nyaman.	0	1	2	3	4
3	Pemilihan warna font dan background pada aplikasi Tape Manis sudah sesuai dengan karakter kepribadian atau ciri khas Anda.	0	1	2	3	4
I	Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors Sistem memudahkan pengguna dapat mengenali, mendiagnosa dan keluar dari error					

1	Pemberitahuan pesan kesalahan pada setiap menu aplikasi Tape Manis sudah memungkinkan Anda untuk dapat mengambil keputusan (contoh: pada halaman masuk username dan password salah).	0	1	2	3	4
2	Judul setiap halaman aplikasi Tape Manis jelas dan informatif.	0	1	2	3	4
3	Pada aplikasi Tape Manis Ada atribut, gambar, atau informasi yang tidak relevan.	0	1	2	3	4
J	Help and Documentation Sistem menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi.					
1	Ada menu bantuan yang bisa membantu Anda lebih baik.	0	1	2	3	4
2	Ada fasilitas hubungi kami/ korespondensi dari pemilik aplikasi.	0	1	2	3	4
3	Tidak terdapat langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi Tape Manis.	0	1	2	3	4

Pertanyaan:

4. Jika **perlu perbaikan** pada poin **H.1** tata letak pada menu manakah yang anda belum familiar dan sulit dalam menggunakan atau mengaksesnya?

.....

5. Jika **perlu perbaikan** pada poin **H.2** jenis dan ukuran seperti apa yang sesuai dengan karakteristik anda sehingga membuat anda betah dan nyaman?

.....

6. Jika **perlu perbaikan** pada poin **H.3** tema warna apa yang sesuai dengan karakteristik anda?

.....

B. Hasil Kuesioner

1. Online (Google Form)

Tanggapan tidak dapat diedit

EVALUASI USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION DALAM PERSPEKTIF SUKU MADURA (STUDI KASUS: APLIKASI TANGGAP, PROFESSIONAL, MELINDUNGI, MELAYANI DENGAN HUMANIS (TAPE MANIS) POLISI RESOR BONDOWOSO)

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Jl. Kalimantan No. 37, Kampus Tegalboto, Jember, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121
Assalamualaikum Wf.Wb

Perkenalkan sebelumnya saya Mohammad Riski Darmawan NIM 162410101121 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir/skripsi yang berjudul "EVALUASI USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION DALAM PERSPEKTIF SUKU MADURA (STUDI KASUS: APLIKASI TANGGAP, PROFESSIONAL, MELINDUNGI, MELAYANI DENGAN HUMANIS (TAPE MANIS) POLISI RESOR BONDOWOSO)". Kuesioner ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso. Hasil kuesioner ini akan menjadi bahan untuk evaluasi aplikasi Tape Manis.

Atas bantuan, kesediaan waktu, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

* Wajib

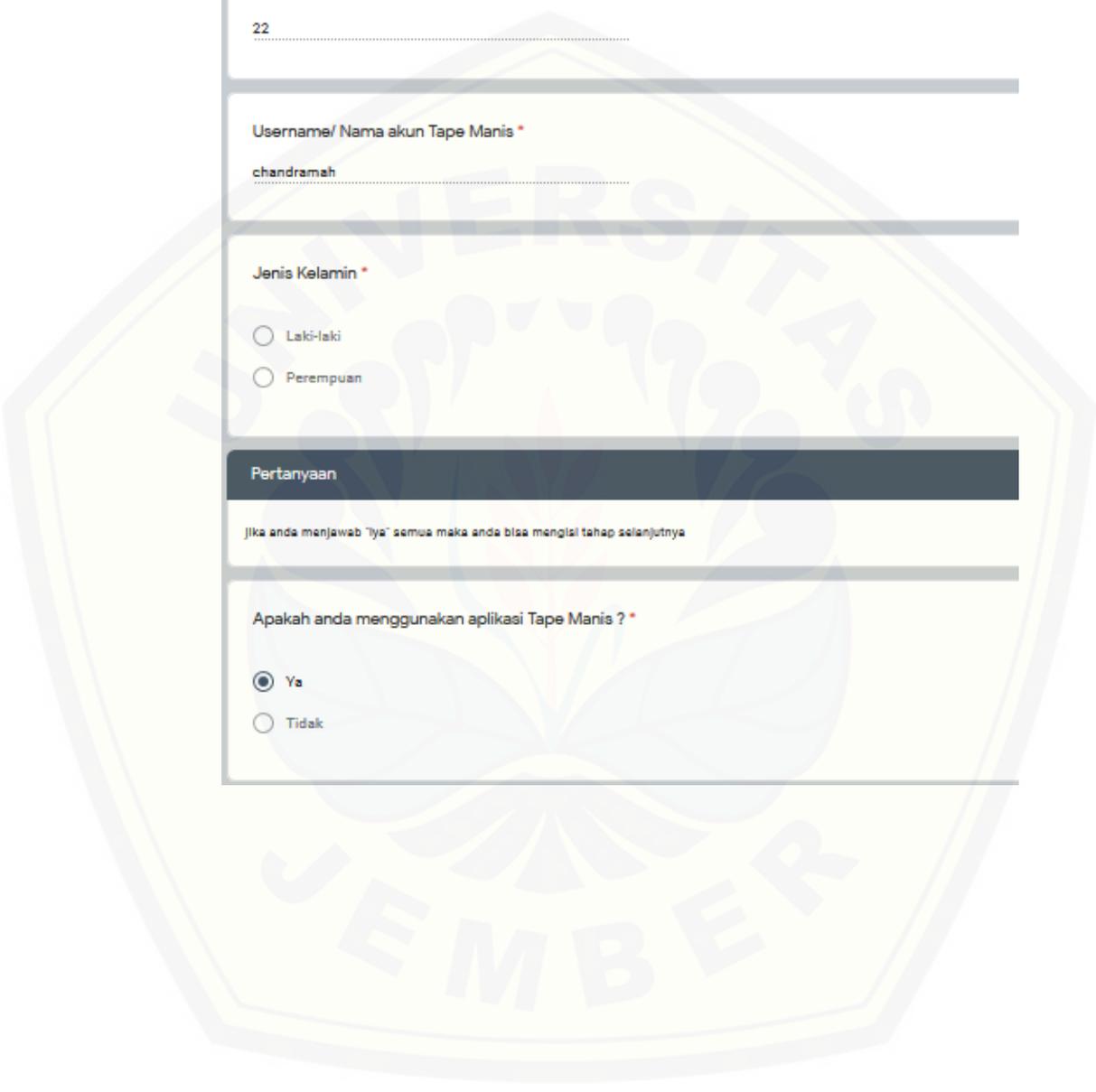
Data Diri

Nama *

Chandra Mahendra

Alamat *

Sukosari, Bondowoso



Tempat Lahir *

Bondowoso, 20 Juli 1998

Usia (tulis angka saja tidak perlu tahun. Contoh 21) *

22

Username/ Nama akun Tape Manis *

chandramah

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Pertanyaan

Jika anda menjawab "iya" semua maka anda bisa mengisi tahap selanjutnya

Apakah anda menggunakan aplikasi Tape Manis ? *

Ya

Tidak

Apakah bahasa yang digunakan dalam keseharian menggunakan bahasa Madura? *

- Ya
 Tidak

Apakah perilaku keseharian dan lingkungan anda mencerminkan budaya suku Madura? *

- Ya
 Tidak

Apakah salah satu atau kedua orangtua anda berasal dari suku Madura? *

- Ya
 Tidak

Pernyataan

Pilihlah jawaban sesuai dengan karakteristik atau karakter keseharian anda

A. Visibility of system status

Sebuah sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem.

1. Setiap menu aplikasi Tape Manis memiliki judul yang menjelaskan dari informasi menu tersebut. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Masing-masing dari simbol / ikon dan layout desain pada setiap menu aplikasi Tape Manis sudah konsisten. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Tampilan menu pada aplikasi Tape Manis sudah dapat menunjukkan perbedaan antara menu yang sedang dipilih dan tidak. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

B. Match between system and the real world

Sistem harus menggunakan bahasa yang sering digunakan atau pengguna ketahul.

1. Penggunaan simbol pada aplikasi Tape Manis yang digunakan dapat dipahami artinya. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Nama menu yang ditulis pada aplikasi Tape Manis sudah dipahami dan dimengerti oleh Anda. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Bentuk / gambar yang digunakan pada aplikasi Tape Manis sebagai isyarat visual yang sesuai dengan konvensi budaya Anda. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

4. Pemilihan bahasa pada aplikasi Tape Manis merupakan bahasa yang sering Anda gunakan setiap hari. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

5. Pemilihan warna pada aplikasi Tape Manis merupakan warna yang membuat nyaman untuk Anda gunakan. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

C. User control and freedom

Pengguna kadang memilih pilihan yang salah dan memerlukan "emergency exit" untuk meninggalkan aktivitas tersebut tanpa melakukan kegiatan tambah lainnya.

1. Anda memiliki penyesuaian diri secara mudah dan cepat pada pencarian "menu bondowoso" yang terdapat pada aplikasi Tape Manis. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Penggunaan navigasi yang ada pada aplikasi Tape Manis yang digunakan dapat dipahami artinya. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Jika sistem memiliki tingkatan menu / halaman, Anda dapat dengan mudah kembali ke menu / halaman sebelumnya. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

D. Consistency and standards

Pengguna tidak harus mengawatirkan pada kata, situasi atau aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama.

1. Setiap menu pada aplikasi Tape Manis memiliki judul. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Pemilihan jenis huruf, ukuran, atau paragraf aplikasi Tape Manis sudah sesuai dan konsisten dari setiap menu. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Pemilihan tema pada aplikasi Tape Manis pada setiap menu memiliki bentuk konten yang sudah konsisten. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

4. Penggunaan bahasa pada aplikasi Tape Manis yang konsisten dari setiap menu. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

E. Error prevention

Sistem mencegah terjadinya kesalahan lebih baik daripada merancang pesan kesalahan.

1. Teks pada instruksi aplikasi Tape Manis jelas dan tidak menyebabkan ambigu bagi Anda (contoh: Pengguna tidak dapat menggunakan fitur darurat ketika GPS tidak aktif). *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Ada pencegahan penggunaan dalam membuat kesalahan ketika pengisian form pada aplikasi Tape Manis belum lengkap. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

F. Recognition rather than recall

Memperkecil beban pengguna dalam memanfaatkan obyek, aksi, dan pilihan lainnya.

1. Ada peringatan saat anda melakukan kesalahan dalam pengisian form pada aplikasi Tape Manis. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Ukuran simbol yang digunakan pada aplikasi Tape Manis sudah terlihat jelas. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Peletakan setiap menu di Tape Manis mempermudah pengguna dalam hal mengingat satu bagian menu ke manu lain. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

Flexibility and efficiency of use

Penggunaan sistem secara efisien dan fleksibel

1. Menu pengelompokan dan informasi pada aplikasi Tape Manis dapat diingat dengan mudah. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Navigasi pada aplikasi Tape Manis yang digunakan bisa membantu di setiap halaman. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Navigasi pada aplikasi Tape Manis sudah di tempat yang benar. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

4. Fasilitas "find/ temukan" pada "menu bondowoso" ada di tempat yang mudah ditemukan. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

H. Aesthetic and minimalist design

Tampilan memiliki estetika/keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem.

1. Pada aplikasi Tape Manis tata letak menu familiar dan mudah diakses oleh Anda. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Pilihan font (tipe, ukuran) di halaman aplikasi Tape Manis sudah sesuai dengan karakteristik Anda dan membuat anda betah dan nyaman. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Pemilihan warna font dan background pada aplikasi Tape Manis sudah sesuai dengan karakter kepribadian atau ciri khas Anda. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

I. Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors

Sistem memudahkan pengguna dapat mengenali, mendiagnosa dan keluar dari error

1. Pemberitahuan pesan kesalahan pada setiap menu aplikasi Tape Manis sudah memungkinkan Anda untuk dapat mengambil keputusan (contoh: pada halaman masuk username dan password salah). *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Judul setiap halaman aplikasi Tape Manis jelas dan informatif. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Pada aplikasi Tape Manis Ada atribut, gambar, atau informasi yang tidak relevan. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

J. Help and Documentation

Sistem menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi.

1. Ada menu bantuan yang bisa membantu Anda lebih baik. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

2. Ada fasilitas hubungi kami/ korespondensi dari pemilik aplikasi. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

3. Tidak terdapat langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi Tape Manis. *

- 0 - Tidak perlu perbaikan
- 1 - Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
- 2 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
- 3 - Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
- 4 - Perbaikan wajib dilakukan

Pertanyaan

Jika pada poin H ada perbaikan maka Anda harus menjawab pertanyaan berikut ini:

1. Jika perlu perbaikan pada poin H.1 tata letak pada menu manakah yang anda belum familiar dan sulit dalam menggunakan atau mengaksesnya?

.....

2. Jika perlu perbaikan pada poin H.2 jenis dan ukuran seperti apa yang sesuai dengan karakteristik anda sehingga membuat anda betah dan nyaman?

Fontnya terlalu biasa. lebih bagus kalau dibuat unik jadi saat saya buka aplikasinya lebih menarik dan membuat betah

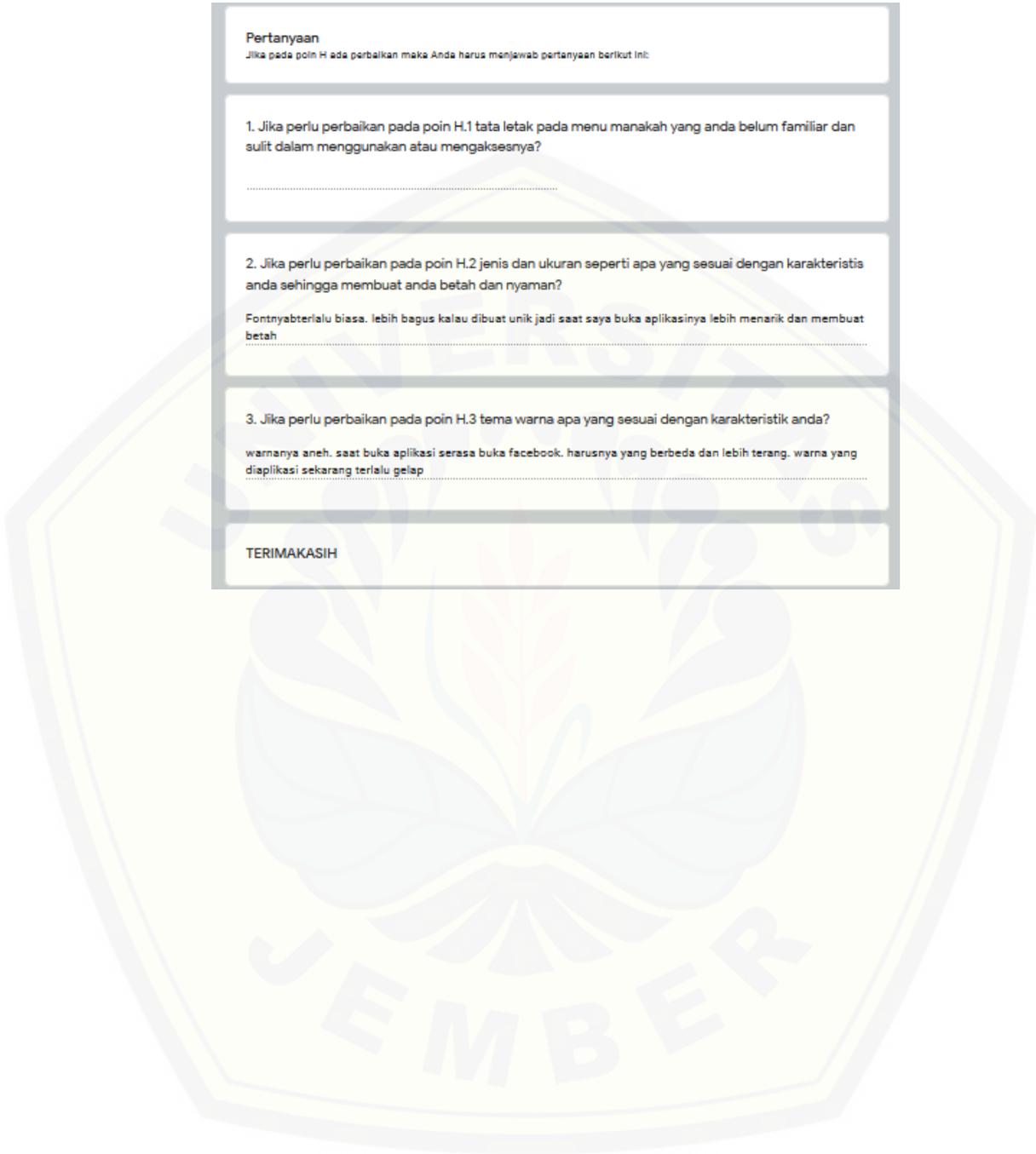
.....

3. Jika perlu perbaikan pada poin H.3 tema warna apa yang sesuai dengan karakteristik anda?

warnanya aneh. saat buka aplikasi serasa buka facebook. harusnya yang berbeda dan lebih terang. warna yang diaplikasi sekarang terlalu gelap

.....

TERIMAKASIH



2. Offline (Sebar Kuisisioner)



Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
 Jl. Kalimantan No. 37, Kampus Tegalboto, Jember, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

Assalamualaikum Wr.Wb

Perkenalkan sebelumnya saya Mohammad Riski Darmawan NIM 162410101121 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir/skripsi yang berjudul "EVALUASI *USER EXPERIENCE* MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* DALAM PERSPEKTIF SUKU MADURA (STUDI KASUS: APLIKASI TANGGAP, PROFESSIONAL, MELINDUNGI, MELAYANI DENGAN HUMANIS (TAPE MANIS) POLISI RESOR BONDOWOSO)". Kuesioner ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Tape Manis Polres Bondowoso. Hasil kuesioner ini akan menjadi bahan untuk evaluasi aplikasi Tape Manis.

Atas bantuan, kesediaan waktu, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Isi identitas anda.
2. Beri tanda centang (✓) pada jawaban yang anda pilih.
3. Jawablah masing-masing pertanyaan sesuai dengan persepsi anda sebagai pengguna aplikasi Tape Manis.

BIODATA DIRI	
Nama	ayu anggraini
Alamat	wringin, bondowoso
Tempat, Tanggal Lahir/ Usia	Bondowoso, 26 mei 1993/26 Tahun
Agama	Islam
Jenis Kelamin	Perempuan

PERTANYAAN	JAWABAN	
	YA	TIDAK
Apakah anda menggunakan aplikasi Tape Manis?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah bahasa yang digunakan dalam keseharian menggunakan bahasa Madura?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah perilaku keseharian dan lingkungan anda mencerminkan budaya suku Madura?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apakah salah satu atau kedua orangtua anda berasal dari suku Madura?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Keterangan Penilaian

Skala	Keterangan
0	Tidak perlu perbaikan
1	Terdapat masalah tetapi tidak berpengaruh. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan
2	Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas rendah
3	Perbaikan dibutuhkan dengan tingkat prioritas tinggi
4	Perbaikan wajib dilakukan

NO	PERNYATAAN	0	1	2	3	4
A	Visibility of system status Sebuah sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem.					
1	Setiap menu aplikasi Tape Manis memiliki judul yang menjelaskan dari informasi menu tersebut.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4

2	Masing-masing dari simbol / ikon dan layout desain pada setiap menu aplikasi Tape Manis sudah konsisten.	0	✓	2	3	4
3	Tampilan menu pada aplikasi Tape Manis sudah dapat menunjukkan perbedaan antara menu yang sedang dipilih dan tidak.	0	✓	2	3	4
B Match between system and the real world Sistem harus menggunakan bahasa yang sering digunakan atau pengguna ketahui.						
1	Penggunaan simbol pada aplikasi Tape Manis yang digunakan dapat dipahami artinya.	0	1	✓	3	4
2	Nama menu yang ditulis pada aplikasi Tape Manis sudah dipahami dan dimengerti oleh Anda.	✓	1	2	3	4
3	Bentuk / gambar yang digunakan pada aplikasi Tape Manis sebagai isyarat visual yang sesuai dengan konvensi budaya Anda.	0	1	2	✓	4
4	Pemilihan bahasa pada aplikasi Tape Manis merupakan bahasa yang sering Anda gunakan setiap hari.	0	✓	2	3	4
5	Pemilihan warna pada aplikasi Tape Manis merupakan warna yang membuat nyaman untuk Anda gunakan.	0	1	✓	3	4
C User control and freedom Pengguna kadang memilih pilihan yang salah dan memerlukan "emergency exit" untuk meninggalkan aktivitas tersebut tanpa melakukan kegiatan tambah lainnya.						
1	Anda memiliki penyesuaian diri secara mudah dan cepat pada pencarian "menu bondowoso" yang terdapat pada aplikasi Tape Manis.	0	1	✓	3	4
2	Penggunaan navigasi yang ada pada aplikasi Tape Manis yang digunakan dapat dipahami artinya.	0	✓	2	3	4
3	Jika sistem memiliki tingkatan menu / halaman, Anda dapat dengan mudah kembali ke menu / halaman sebelumnya.	✓	1	2	3	4
D Consistency and standards Pengguna tidak harus mengawatirkan pada kata, situasi atau aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama.						
1	Setiap menu pada aplikasi Tape Manis memiliki judul.	✓	1	2	3	4
2	Pemilihan jenis huruf, ukuran, atau paragraf aplikasi Tape Manis sudah sesuai dan konsisten dari setiap menu.	0	1	✓	3	4
3	Pemilihan tema pada aplikasi Tape Manis pada setiap menu memiliki bentuk konten yang sudah konsisten.	✓	1	2	3	4
4	Penggunaan bahasa pada aplikasi Tape Manis yang konsisten dari setiap menu.	✓	1	2	3	4
E Error prevention Sistem mencegah terjadinya kesalahan lebih baik daripada merancang pesan kesalahan						
1	Teks pada instruksi aplikasi Tape Manis jelas dan tidak menyebabkan ambigu bagi Anda (contoh: Pengguna tidak dapat menggunakan fitur darurat ketika GPS tidak aktif).	0	✓	2	3	4
2	Ada pencegahan penggunaan dalam membuat kesalahan ketika pengisian form pada aplikasi Tape Manis belum lengkap.	✓	1	2	3	4
F Recognition rather than recall Memperkecil beban pengguna dalam memanfaatkan obyek, aksi, dan pilihan lainnya						
1	Ada peringatan saat anda melakukan kesalahan dalam pengisian form pada aplikasi Tape Manis.	✓	1	2	3	4
2	Ukuran simbol yang digunakan pada aplikasi Tape Manis sudah terlihat jelas.	✓	1	2	3	4
3	Peletakan setiap menu di Tape Manis mempermudah pengguna dalam hal mengingat satu bagian menu ke manu lain.	0	✓	2	3	4
G Flexibility and efficiency of use Penggunaan sistem secara efisien dan fleksibel						
1	Menu pengelompokan dan informasi pada aplikasi Tape Manis dapat diingat dengan mudah.	0	✓	2	3	4

2	Navigasi pada aplikasi Tape Manis yang digunakan bisa membantu di setiap halaman.	0	✓	2	3	4
3	Navigasi pada aplikasi Tape Manis sudah di tempat yang benar.	✓		1	2	3
4	Fasilitas "find/ temukan" pada "menu bondowoso" ada di tempat yang mudah ditemukan.	✓		1	2	3
II Aesthetic and minimalist design						
Tampilan memiliki estetika/keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem.						
1	Pada aplikasi Tape Manis tata letak menu familiar dan mudah diakses oleh Anda.	0	✓			
2	Pilihan font (tipe, ukuran) di halaman aplikasi Tape Manis sudah sesuai dengan karakteristik Anda dan membuat anda betah dan nyaman.	0			✓	
3	Pemilihan warna font dan background pada aplikasi Tape Manis sudah sesuai dengan karakter kepribadian atau ciri khas Anda.	0			✓	
I Help User Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors						
Sistem memudahkan pengguna dapat mengenali, mendiagnosa dan keluar dari error						
1	Pemberitahuan pesan kesalahan pada setiap menu aplikasi Tape Manis sudah memungkinkan Anda untuk dapat mengambil keputusan (contoh: pada halaman masuk username dan password salah).	✓				
2	Judul setiap halaman aplikasi Tape Manis jelas dan informatif.	0	✓			
3	Pada aplikasi Tape Manis Ada atribut, gambar, atau informasi yang tidak relevan.	0	✓			
J Help and Documentation						
Sistem menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi.						
1	Ada menu bantuan yang bisa membantu Anda lebih baik.	0			✓	
2	Ada fasilitas hubungi kami/ korespondensi dari pemilik aplikasi.	0			✓	
3	Tidak terdapat langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi Tape Manis.	0			✓	

Pertanyaan:

1. Jika perlu perbaikan pada poin H.1 tata letak pada menu manakah yang anda belum familiar dan sulit dalam menggunakan atau mengaksesnya?
 seharusnya sim, sctf dan sptf dijadikan dalam 1 Menu, agar tidak bingung
2. Jika perlu perbaikan pada poin H.2 jenis dan ukuran seperti apa yang sesuai dengan karakteristik anda sehingga membuat anda betah dan nyaman?
 banyak. Eter yang size fontnya tidak sama, walaupun berbeda harusnya perbedaan tidak terlalu mencolot
3. Jika perlu perbaikan pada poin H.3 tema warna apa yang sesuai dengan karakteristik anda?
 perbedaannya warna kuning, per antara biru, kuning, dan orange.