

TUGAS AKHIR

EVALUASI *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* WEBSITE KECAMATAN KENDIT MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* DAN *USER EXPERIENCE* *QUESTIONNAIRE* (UEQ)



LUTFI

2210651137

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

TUGAS AKHIR

EVALUASI *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* WEBSITE KECAMATAN KENDIT MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* DAN *USER EXPERIENCE* *QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Strata Satu (S-1) Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember



LUTFI

2210651137

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

**EVALUASI *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE WEBSITE*
KECAMATAN KENDIT MENGGUNAKAN METODE
HEURISTIC EVALUATION DAN *USER EXPERIENCE*
*QUESTIONNAIRE (UEQ)***

Oleh:

Lutfi

2210651137

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhir pada sidang Tugas Akhir
Tanggal 16 Juli 2026 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan
gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
di
Universitas Muhammadiyah Jember

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Moh. Dasuki, M.Kom.
NIDN. 0722109103

Lutfi Ali Muharom, S.Si., M.Si.
NIDN. 0727108202

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* WEBSITE KECAMATAN KENDIT MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* DAN *USER EXPERIENCE* *QUESTIONNAIRE* (UEQ)

Oleh:
LUTFI
2210651137

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhir pada sidang Tugas Akhir
Tanggal 16 Juli 2026 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan
gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Disetujui Oleh,

Dosen Penguji I

Dosen Pembimbing I



Zainul Arifin, S.Si., M.Kom.
NIDN. 0714078102



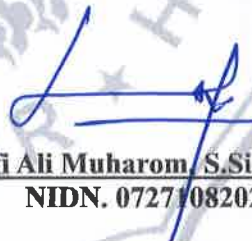
Moh. Dasuki, M.Kom.
NIDN. 0722109103

Dosen Penguji II

Dosen Pembimbing II



Nur Qodariyah Fitriyah, S.T., M.Kom.
NIDN. 0727097501



Lutfi Ali Muharom, S.Si., M.Si.
NIDN. 0727108202

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik
Informatika



Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM.
NIDN. 0010067301



Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0629018601

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LUTFI
NIM : 2210651137
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Tugas Akhir : Evaluasi *Usability* dan *User Experience Website* Kecamatan Kendit Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *User Experience Questionnaire*

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya susun adalah murni hasil pemikiran, penelitian, dan penyusunan saya sendiri. Segala sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya orang lain, baik berupa publikasi, artikel, buku, maupun sumber lainnya, telah disebutkan dengan jelas di dalam daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Saya menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, saya memanfaatkan bantuan teknologi kecerdasan buatan (AI) seperti *ChatGPT/Grammarly/Alat AI lain* hanya sebatas untuk:

1. Membantu dalam penyusunan tata bahasa, parafrasa, atau perbaikan redaksi.
2. Memberikan inspirasi ide awal atau kerangka berpikir, yang selanjutnya saya kembangkan secara mandiri.
3. Membantu dalam pengecekan konsistensi format, ejaan, dan tata tulis.

Saya menegaskan bahwa tidak ada bagian dari karya ilmiah ini yang seluruhnya dibuat oleh AI tanpa keterlibatan pemikiran kritis saya sendiri. Tanggung jawab penuh atas isi, keaslian, dan kebenaran karya ilmiah ini ada pada diri saya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, 16 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



LUTFI
NIM. 2210651137

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkanlah setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

-Maudy Ayunda-

“Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua. Orang hebat bukan berarti tidak pernah gagal, tapi yang terus menerus bangkit dari kegagalan tanpa kata menyerah.”

-Buya Hamka-

“Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan hidup, maka Allah akan membayar tuntas kekecewaanmu dengan beribu-ribu kebaikan.”

-Ali Bin Abi Thalib-

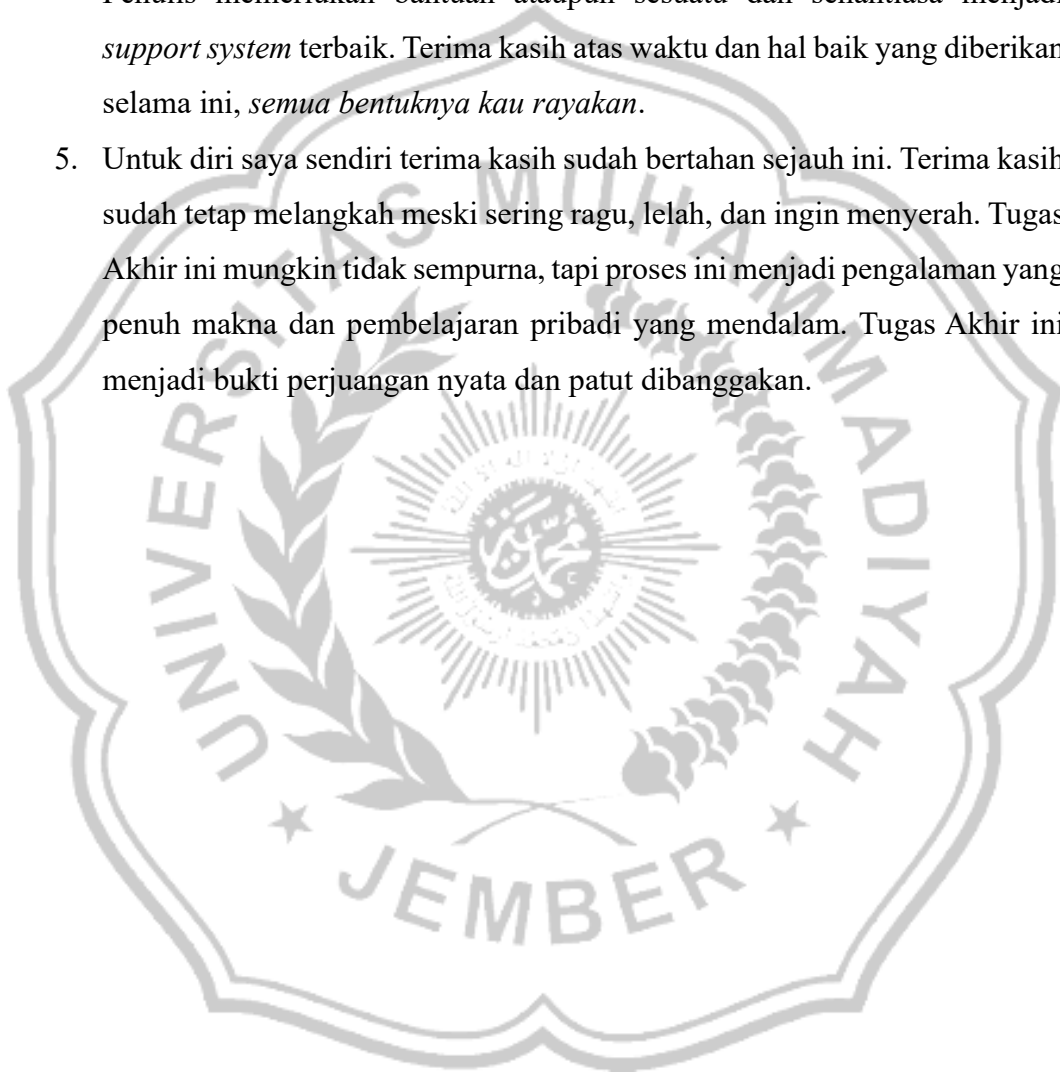
PERSEMBAHAN

Di antara banyaknya halaman dalam Tugas Akhir ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling indah dan bermakna, di sinilah penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT dan Rasulullah SAW, sumber segala kekuatan dan ketenangan hati. Terima kasih atas segala rahmat, kemudahan, kekuatan, dan pertolongan yang Engkau berikan. Sehingga Tugas ini dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Bapak & Ibuku tercinta. Kepada Bapakku tercinta, sosok laki-laki sederhana yang selalu nampak begitu kuat dan tegar, cucuran keringat dan kerja kerasnya menjadi saksi bahwa beliau adalah pahlawan sejati. Terima kasih atas setiap doa dalam sujudmu, atas kerja keras, pengorbanan dan kasih sayang yang mengalir tanpa batas. Terima kasih bapak selalu mengusahakan setiap kebutuhan. Kepada Ibuku tercinta, seorang wanita tangguh luar biasa yang selalu menjadi garda terdepan dan pelukannya adalah tempat paling tenang. Terima kasih atas perhatian yang tak pernah pudar, atas kasih sayang yang tak pernah lelah, serta doa-doa yang selalu mengiringi setiap langkahku. Terima kasih karena selalu memastikan aku dalam keadaan baik dan sehat, selalu mengkhawatirkanku, dan selalu ada di setiap keadaan. Pengorbananmu tidak akan pernah bisa terbalas oleh apa pun. Aku akan selalu berusaha membuat Bapak & Ibu bangga, terima kasih telah mengantarkanku sampai di titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan, kesehatan, keselamatan, dan panjang umur yang barokah dalam limpahan rahmat serta ridha-Nya. Semoga setiap cinta, doa, dan pengorbanan Bapak & Ibu menjadi amal jariyah dan jalan menuju surga-Nya kelak. Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.
3. Bapak Moh. Dasuki, M.Kom., dan Bapak Lutfi Ali Muharom, S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing; Bapak Zainul Arifin S.Si., M.Kom., dan Ibu Nur Qodariyah Fitiriyah, S.T., M.Kom., selaku dosen penguji. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, arahan, saran, serta kesabaran yang Bapak dan Ibu berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terima

kasih telah meluangkan waktu dan memberikan banyak pelajaran berharga. Semoga ilmu dan kebaikan yang Bapak dan Ibu berikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir.

4. Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, yaitu Halimatus Sa'Diyah, S.Farm., sebagai partner sejak tahun 2020 yang dengan tulus mendampingi dan menemani setiap proses, serta menjadi yang terdepan saat Penulis memerlukan bantuan ataupun sesuatu dan senantiasa menjadi *support system* terbaik. Terima kasih atas waktu dan hal baik yang diberikan selama ini, *semua bentuknya kau rayakan*.
5. Untuk diri saya sendiri terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah tetap melangkah meski sering ragu, lelah, dan ingin menyerah. Tugas Akhir ini mungkin tidak sempurna, tapi proses ini menjadi pengalaman yang penuh makna dan pembelajaran pribadi yang mendalam. Tugas Akhir ini menjadi bukti perjuangan nyata dan patut dibanggakan.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoretis.....	5
2. Manfaat Langsung	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Website	9
2.3 Usability	9
2.4 User Experience (UX)	10
2.5 Heuristic Evaluation (HE).....	10
2.6 User Experience Questionnaire (UEQ)	11
2.7 Teknik Penentuan Sampel.....	14
2.8 Gambaran Umum Kecamatan Kendit dan Website	15
BAB 3	17
METODELOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Kerangka Pemikiran.....	17
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	18
3.3 Objek Penelitian	19

3.4	Subjek Penelitian.....	19
3.5	Tahapan Penelitian.....	20
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6.1	Observasi.....	23
3.6.2	Heuristic Evaluation	23
3.6.3	User Experience Questionnaire.....	25
3.7	Teknik Analisis Data	26
3.7.1	Analisis Heuristic Evaluation.....	27
3.7.2	Analisis User Experience Questionnaire (UEQ).....	28
3.7.3	Integrasi Hasil	28
3.8	Validasi Hasil Redesain.....	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Analisis <i>Usability Website</i> Menggunakan <i>Heuristic Evaluation</i>	30
4.1.1	Hasil Pengelompokan Masalah.....	30
4.1.2	Distribusi <i>Severity</i>	33
4.1.3	Fokus Permasalahan Utama	34
4.1.4	Analisis Berdasarkan Prinsip Heuristik	36
4.2	Analisis <i>User Experience</i> Menggunakan UEQ	37
4.2.1	Karakteristik Responden.....	37
4.2.2	Hasil Pengukuran UEQ	38
4.2.3	Interpretasi Hasil UEQ.....	39
4.3	Integrasi <i>Heuristic Evaluation</i> dan UEQ.....	41
4.3.1	Pemetaan Hasil HE dan UEQ.....	41
4.3.2	Analisis Keterkaitan	41
4.3.3	Prioritas Perbaikan.....	42
4.4	Rekomendasi Perbaikan Desain Antarmuka	43
4.5	Perancangan Perbaikan Desain Antarmuka	45
4.5.1	Proses Perancangan Redesain.....	46
4.5.2	Redesain Halaman Beranda.....	48
4.5.3	Redesain Halaman Pengaduan	55
4.6	Validasi Redesain Antarmuka.....	60
4.6.1	Tujuan Validasi.....	60
4.6.2	Karakteristik Responden Validasi.....	60
4.6.3	Hasil Pengujian Validasi.....	61
4.6.4	Perbandingan Sebelum dan Sesudah Redesain.....	61
4.6.5	Pembahasan Hasil Validasi	62

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei Awal <i>Website</i> Kecamatan Kendit.....	3
Gambar 2. 1 Daftar Pertanyaan UEQ.....	14
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Utama <i>Website</i> Kecamatan Kendit.....	16
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian	20
Gambar 4. 1 Grafik Jumlah Masalah Per Halaman.....	30
Gambar 4. 2 Grafik <i>Severity</i> Masalah 1 - 10.....	31
Gambar 4. 3 Grafik <i>Severity</i> Masalah 11 - 20.....	32
Gambar 4. 4 Grafik <i>Severity</i> Masalah 21 - 30.....	32
Gambar 4. 5 Diagram Distribusi <i>Severity</i>	33
Gambar 4. 6 Grafik Pelanggaran Prinsip <i>Heuristik</i>	36
Gambar 4. 7 Grafik <i>benchmark</i> UEQ	39
Gambar 4. 8 Proses Penyusunan Redesain Antarmuka.....	47
Gambar 4. 9 Halaman Beranda Bagian Atas.....	49
Gambar 4. 10 Halaman Beranda Bagian Bawah.....	50
Gambar 4. 11 <i>Wireframe</i> Halaman Beranda	51
Gambar 4. 12 Redesain Halaman Beranda Bagian Atas.....	53
Gambar 4. 13 Redesain Halaman Beranda Bagian Bawah.....	54
Gambar 4. 14 Halaman Pengaduan.....	56
Gambar 4. 15 <i>Wireframe</i> Halamann Pengaduan	57
Gambar 4. 16 Redesain Halaman Pengaduan.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4. 1 Ringkasan Hasil Pengelompokan Masalah	31
Tabel 4. 2 Distribusi Masalah.....	34
Tabel 4. 3 Distribusi Pelanggaran Prinsip <i>Heuristik</i>	36
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden	37
Tabel 4. 5 Hasil Pengukuran UEQ	38
Tabel 4. 6 Pemetaan Hasil HE dan UEQ.....	41
Tabel 4. 7 Perencanaan Redesain Halaman Beranda	50
Tabel 4. 8 Perencanaan Redesain Halaman Pengaduan	56
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Validasi Redesain.....	60
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Redesain.....	61
Tabel 4. 11 Perbandingan Hasil Pengujian Sebelum dan Sesudah	62
Tabel 4. 12 Validasi Prioritas Perbaikan.....	63

