

ABSTRAK

Lutfi 2026. Evaluasi *Usability* dan *User Experience Website* Kecamatan Kendit Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Tugas Akhir. Program Sarjana. Program Studi Teknik Informatika. Universitas Muhammadiyah Jember.

Pembimbing: Moh. Dasuki, M.Kom; Lutfi Ali Muharom, S.Si., M.Si

Website pemerintah merupakan salah satu sarana pelayanan publik berbasis digital yang harus memiliki tingkat *usability* dan *user experience* yang baik agar mampu memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal dan survei pendahuluan terhadap *Website* Kecamatan Kendit, masih ditemukan berbagai permasalahan pada aspek navigasi, tampilan antarmuka, serta penyajian informasi yang berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* dan *user experience Website* Kecamatan Kendit serta menyusun rekomendasi perbaikan desain antarmuka berdasarkan hasil evaluasi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode *Heuristic Evaluation* (HE) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Evaluasi *usability* dilakukan oleh tiga evaluator menggunakan sepuluh prinsip *heuristic Nielsen*, sedangkan pengukuran *user experience* dilakukan terhadap 100 responden menggunakan instrumen UEQ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Website* Kecamatan Kendit masih memiliki tingkat *usability* yang rendah, ditandai dengan ditemukannya 30 kelompok permasalahan yang didominasi tingkat keparahan sedang hingga tinggi (*severity* ≥ 3), terutama pada aspek navigasi, *error handling*, form pengaduan, tampilan antarmuka, serta konten dan informasi. Hasil pengukuran UEQ menunjukkan seluruh dimensi berada pada kategori Bad, dengan nilai terendah pada skala *Perspicuity* sebesar -1,25, yang mengindikasikan bahwa *website* masih sulit dipahami oleh pengguna. Berdasarkan integrasi hasil HE dan UEQ, prioritas perbaikan difokuskan pada aspek navigasi, *error handling*, form pengaduan, tampilan antarmuka, serta konten dan informasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas *usability* dan *user experience Website* Kecamatan Kendit serta mendukung pengembangan website layanan publik yang lebih efektif dan mudah digunakan.

Kata kunci: *Heuristic Evaluation*, *User Experience Questionnaire*, *usability*, *user experience*, *website*.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T., atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: *Evaluasi Usability dan User Experience Website Kecamatan Kendit Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan User Experience Questionnaire*

Penelitian tugas akhir ini mendasarkan pada isu mengenai pentingnya evaluasi *usability* dan *user experience website* pemerintah dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital. Tugas akhir ini merupakan karya ilmiah yang disusun dalam upaya untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada Fakultas Teknik Prodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis sangat berterimakasih kepada Bapak Moh. Dasuki M.Kom. selaku pembimbing utama, Bapak Lutfi Ali Muharom S.Si., M.Si. selaku pembimbing kedua, atas segala perhatian dan bimbingannya serta arahan-arahan yang diberikan kepada penulis dalam upaya menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih penulis disampaikan pula kepada Bapak Zainul Arifin, S.Si., M.Kom. dan Ibu Nur Qodariyah Fitriyah, S.T., M.Kom., atas bantuan dan kesedian serta saran-saran yang diberikan kepada penulis dalam ujian tugas akhir.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM. selaku Dekan Fakultas Teknik, atas kesediaanya penulis belajar di Fakultas Teknik Prodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember.

Tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih kepada para responden yang telah memberikan bantuan data dan informasi selama pelaksanaan penelitian lapangan.

Harapan penulis semoga laporan hasil penelitian tugas akhir ini bisabermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pengembangan Ilmu Informatika.