Teknik: Jurnal Ilmu Teknik dan Informatika
Volume 6 Nomor 2 Oktober 2026
e-ISSN: 2798-2513; p-ISSN: 2808-8751, Hal *297-311*
DOI: https://doi.org/10.51903/teknik.v6i1.1472
Available online at: https://journal.stiestekom.ac.id/index.php/TEKNIK

Evaluasi Usability Website Sitadika Menggunakan Metode Heuristic Evaluation

Endang Sinta Wati[1*], Rito Cipta Sigitta [2], Sonhaji [3]
Prodi S1 Informatika,Fakultas Bisnis Sains dan Teknologi, Universitas Bhamada Slawi

Korespondensi penulis : sonhaji98@gmail.com

Abstract. *SITADIKA (Education Data and Services Information System) is a website managed by the Department of Education and Culture of Tegal Regency that provides educational information and services to the public. This study aims to evaluate the usability of the SITADIKA website using the Heuristic Evaluation method based on Jakob Nielsen's ten heuristic principles. The study employed a descriptive evaluative quantitative approach involving three expert evaluators selected using purposive sampling. The evaluation was conducted independently by the evaluators by providing assessments based on the ten heuristic principles and Severity Rating to determine the severity of the identified usability problems. The evaluation results showed that the Severity Rating values ranged from 0.00 to 2.33. The highest value was found in Help and Documentation, with a score of 2.33, making it the aspect that requires the most attention. Visibility of System Status and User Control and Freedom each obtained a score of 0.78. Meanwhile, Consistency and Standards and Error Prevention obtained a score of 0.00. Overall, the evaluation results indicate that the usability of the SITADIKA website is fairly good; however, several aspects still need to be improved, particularly help and documentation. The results of this study can serve as a consideration for website managers in improving the usability of the SITADIKA website.*
Keywords: *Usability evaluation; Heuristic evaluation; Sitadika website; User interface; System testing*,

Abstrak.Website SITADIKA (Sistem Informasi Data dan Pelayanan Pendidikan) merupakan website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tegal yang menyediakan informasi dan layanan pendidikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi usability Website SITADIKA menggunakan metode Heuristic Evaluation berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Jakob Nielsen. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif evaluatif dengan tiga evaluator ahli yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Evaluasi dilakukan secara mandiri oleh evaluator dengan memberikan penilaian berdasarkan sepuluh prinsip heuristik dan Severity Rating untuk mengetahui tingkat permasalahan usability yang ditemukan. Hasil evaluasi menunjukkan nilai Severity Rating berada pada rentang 0,00 hingga 2,33. Nilai tertinggi terdapat pada Help and Documentation sebesar 2,33, sehingga menjadi aspek yang paling perlu mendapatkan perhatian. Visibility of System Status dan User Control and Freedom masing-masing memperoleh nilai 0,78. Sementara itu,Consistency and Standards dan Error Prevention memperoleh nilai 0,00. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa usability Website SITADIKA cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama bantuan dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola dalam meningkatkan usability Website SITADIKA.
Kata kunci: Evaluasi kebolehgunaan; Evaluasi heuristik; Website Sitadika; Antarmuka pengguna; Pengujian Sistem

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah memanfaatkan website sebagai media penyediaan informasi dan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks layanan publik, website tidak hanya dituntut dapat menyediakan informasi, tetapi juga perlu memungkinkan pengguna memahami informasi, menemukan fungsi yang dibutuhkan, dan menyelesaikan aktivitas secara mudah. Usability menjadi salah satu aspek penting karena berkaitan dengan kemampuan suatu sistem untuk digunakan secara efektif, efisien, dan mudah dipahami. Evaluasi usability diperlukan untuk menemukan bagian sistem yang masih

Diterima: 01 Oktober 2026; Direvisi: 14 Oktober 2026; Disetujui: 22 Oktober 2026; Tersedia Online: 27 Oktober 2026; Diterbitkan: 31 Oktober 2026.

menimbulkan kesulitan dan menentukan prioritas perbaikannya (Sidqih et al. 2024), (Subhan and Indriyanti 2021).

Heuristic Evaluation merupakan salah satu pendekatan inspeksi usability yang menggunakan prinsip heuristik sebagai pedoman untuk menemukan pelanggaran usability. Sepuluh heuristik Nielsen mencakup visibility of system status, kesesuaian sistem dengan dunia nyata, kendali pengguna, konsistensi, pencegahan kesalahan, recognition rather than recall, fleksibilitas dan efisiensi, estetika dan minimalisme, penanganan kesalahan, serta bantuan dan dokumentasi (Sidqih et al. 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pendekatan ini dapat digunakan pada berbagai jenis website. Hanif et al. (Website 2020)menemukan sejumlah masalah usability pada website Paperlust dengan rata-rata severity rating 2,21. Pratiwi et al. (Pratiwi, Majapahit, and Somantri 2022) menerapkan tiga evaluator pada website Teknik Informatika Universitas Pasundan, Barton et al (Barton et al. 2023). juga menunjukkan bahwa penilaian severity membantu membedakan tingkat keparahan temuan.

SITADIKA (Sistem Informasi Data dan Pelayanan Pendidikan) merupakan website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tegal yang digunakan untuk menyediakan informasi pendidikan dan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian, masih ditemukan kendala berupa kurangnya petunjuk yang jelas, tampilan pada perangkat Android yang belum optimal, dan adanya ketidakkonsistenan pada sebagian data yang ditampilkan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi yang terstruktur untuk mengetahui aspek usability yang paling membutuhkan perhatian. Kajian terdahulu telah banyak menerapkan Heuristic Evaluation pada website akademik, layanan publik, kesehatan, dan komersial (Barton et al. 2023),(Ary et al. 2025). tetapi dalam kajian yang digunakan pada penelitian ini belum ditemukan laporan empiris yang secara khusus menempatkan Website SITADIKA sebagai objek evaluasi dan menunjukkan prioritas masalah usability berdasarkan penilaian evaluator ahli. Kontribusi penelitian ini difokuskan pada temuan empiris mengenai aspek usability yang paling menonjol pada SITADIKA,

2. KAJIAN TEORITIS

Heuristic Evaluation merupakan salah satu pendekatan inspeksi usability yang menggunakan prinsip heuristik sebagai pedoman untuk menemukan pelanggaran usability. Sepuluh heuristik Nielsen mencakup visibility of system status, kesesuaian sistem dengan dunia nyata, kendali pengguna, konsistensi, pencegahan kesalahan, recognition rather than recall, fleksibilitas dan efisiensi, estetika dan minimalisme, penanganan kesalahan, serta bantuan dan dokumentasi (Sidqih et al. 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pendekatan ini

dapat digunakan pada berbagai jenis website. (Website 2020) menemukan sejumlah masalah usability pada website Paperlust dengan rata-rata severity rating 2,21. (Pratiwi et al. 2022) menerapkan tiga evaluator pada website Teknik Informatika Universitas Pasundan (Barton et al. 2023). juga menunjukkan bahwa penilaian severity membantu membedakan tingkat keparahan temuan.

3. METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/ sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Data berupa skor penilaian evaluator yang diolah secara numerik untuk menggambarkan kondisi usability Website SITADIKA. Heuristic Evaluation digunakan sebagai kerangka identifikasi masalah, sedangkan Severity Rating digunakan untuk menunjukkan tingkat keparahan temuan dan membantu menyusun prioritas perbaikan.

3.2 Objek dan Tempat Penelitian

Objek penelitian adalah Website SITADIKA yang digunakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tegal sebagai media penyajian informasi dan layanan pendidikan. Evaluasi diarahkan pada aspek usability berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Bagian yang diamati mencakup halaman login, beranda, menu layanan, pengaduan, informasi pendidikan, kontak, serta halaman lain yang relevan dengan proses interaksi.

3.3 Evaluator dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian melibatkan tiga evaluator ahli yang dipilih secara purposive. Kriteria pemilihan meliputi kompetensi pada bidang UI/UX, pemahaman terhadap prinsip desain interaksi dan alur penggunaan sistem, serta pengalaman profesional yang relevan sekurang-kurangnya tiga tahun. Evaluator melakukan penilaian secara mandiri agar penilaian satu evaluator tidak memengaruhi evaluator lainnya. Penggunaan beberapa evaluator ahli sejalan dengan praktik heuristic evaluation pada penelitian sebelumnya (Hasnanursanti, Hanggara, and Reza n.d.),(Siwi and Adriyanto 2025).

Tabel 1 Indentitas Ahli Pakar

Evaluator	Pendidikan	Pengalaman
Ahli 1	S2	15 tahun
Ahli 2	D4	5 tahun
Ahli 3	S1	3 tahun

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi, lembar evaluasi heuristik, wawancara pendukung, dan studi literatur. Observasi dilakukan dengan mengamati halaman, menu, struktur navigasi, tata letak, dan proses interaksi pada Website SITADIKA. Lembar evaluasi diberikan kepada tiga evaluator ahli untuk memberikan skor terhadap indikator yang digunakan. Wawancara digunakan sebagai data pendukung, sedangkan studi literatur digunakan untuk memperkuat landasan teori dan pembandingan hasil.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Dalam penulisan artikel, konstruk masing-masing prinsip dipertahankan sesuai definisi heuristiknya agar interpretasi hasil tidak bergeser (Hasnanursanti et al. n.d.). Prinsip yang digunakan adalah:

Tabel 2.Sepuluh Prinsip *Usability* dengan Metode *Heuristic Evaluation*

NO	Prinsip	Definisi
1.	*Visibility of the system status*	Sistem dapat memberikan informasi status *website* apabila telah siap digunakan
2.	*Match between system and the real world*	Sistem dapat menyajikan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna
3.	*User control and freedom*	Sistem dapat menyediakan aspek kebebasan bagi pengguna dalam mengoperasionalkan *interface*
4.	*Concistency and Standards*	Sistem menyediakan berbagai elemen secara konsisten dan akurat agar mudah dikenali oleh pengguna
5.	*Error Prevention*	Sistem dapat menyajikan desain untuk mencegah pengguna melakukan kesalahan dalam mengoperasikan sistem
6.	*Recognition Rather Than Recall*	Sistem dapat memberikan kemudahan pengguna dalam mengakses kembali halaman tertentu tanpa memulai dari awal dengan adanya *history*
7.	*Flexibility and efficiency of use*	Sistem dapat menyajikan fitur yang mudah dipahami oleh pengguna
8.	*Aesthetic and minimalist design*	Sistem dapat menyajikan tampilan yang elegan dan tidak ramai
9.	*Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors*	Sistem dapat menampilkan kesalahan ketika proses tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya

10.	*Help and documentation*	Sistem dapat memberikan informasi yang jelas mengenai bantuan dan kemudahan mencari berbagai informasi

Catatan metodologis: skor numerik pada artikel ini dipertahankan persis dari pengumpulan data yang telah dilakukan dan tidak diubah secara retrospektif. Audit konstruk pada tahap penulisan menunjukkan bahwa beberapa butir instrumen lama perlu divalidasi ulang agar seluruh butir benar-benar merepresentasikan heuristik yang ditempatkan. Karena perubahan pemetaan butir akan mengubah dasar skor, validasi ulang dan penilaian kembali oleh evaluator diperlukan apabila editor mensyaratkan audit instrumen pada level butir sebelum publikasi.

3.6 Severity Rating

Severity Rating digunakan untuk menilai tingkat keparahan masalah usability dengan skala 0–4. Nilai 0 menunjukkan tidak ditemukan masalah, 1 menunjukkan masalah superficial, 2 menunjukkan masalah minor, 3 menunjukkan masalah major yang memerlukan prioritas tinggi, dan 4 menunjukkan masalah sangat berat (disaster) yang memerlukan perhatian segera (Manokwari 2025).

Tabel 3 Skala Nilai Severity Rating

Rating	Kategori	Keterangan
0	Tidak ditemukan masalah	Tidak ditemukan permasalahan pada indikator yang dievaluasi.
1	Superficial	Masalah ditemukan dan dapat diperbaiki apabila waktu memungkinkan.
2	Minor	Masalah ditemukan, tetapi tidak terlalu mengganggu dan perlu diperhatikan untuk perbaikan.
3	Major	Masalah mengganggu pengguna dan membutuhkan prioritas perbaikan tinggi.
4	Disaster	Masalah sangat mengganggu pengguna dan membutuhkan perbaikan segera.

3.7 Teknik Analisis Data

Skor dari tiga evaluator dihitung pada tingkat indikator dengan menghitung rata-rata penilaian evaluator.Menghitung nilai Severity Rating setiap indicator Rumus ini digunakan untuk menghitung nilai rata-rata dari penilaian 3 ahli (Studi et al. 2025).

$Svy=(\sum Hxy)/n$

Svy = "Nilai Severity Rating setiap indikator"

$\sum Hxy$ = Jumlah skor seluruh evaluator pada indikator ke-y

n = Jumlah evaluator

Menghitung nilai Severity Rating setiap prinsip Heuristic Evaluation Setelah setiap indikator dihitung, nilai dalam satu prinsip (misalnya H1 terdiri dari 4 indikator) dihitung menggunakan rumus: (Studi et al. 2025).

$SvHx=(\sum Svv)/n$

Keterangan:

Svy = "Nilai Severity Rating pada prinsip heuristik"

∑Svy = Jumlah nilai Severity Rating setiap indikator

n = Jumlah indikator dalam prinsip tersebut

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Evaluasi Setiap Prinsip

Visibility of System Status (H1)

H1 memperoleh Severity Rating 0,78. Temuan berkaitan dengan kejelasan umpan balik status sistem dan penanda posisi pengguna ketika berpindah halaman. Nilai indikator yang tercatat dalam data penelitian adalah 0,67, 0,67, dan 1,00. Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi navigasi telah tersedia, tetapi umpan balik mengenai posisi atau tindakan pengguna masih dapat diperjelas. Rekomendasi diarahkan pada penanda menu aktif dan pemberian umpan balik setelah tindakan pengguna.

Nilai Severity Rating H1 adalah 0,78. Evaluasi berkaitan dengan kemudahan navigasi, kesesuaian nama menu dengan konten, serta kemampuan tampilan menu menunjukkan halaman yang sedang dipilih. Hasil penilaian indikator menunjukkan nilai 0,67, 0,67, dan 1,00. Secara umum navigasi telah membantu pengguna berpindah halaman, tetapi indikator menu aktif dan umpan balik visual masih dapat diperjelas. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah memperjelas penanda menu aktif dan memberikan umpan balik ketika pengguna melakukan tindakan tertentu. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025)

Tabel 4 Hasil Penilaian *Visibility of System Status*(H1)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Website SITADIKA memiliki navigasi yang mempermudah pengguna?	0	2	0	0,67
2.	Nama menu dan halaman Website SITADIKA sudah sesuai dengan kontennya?	0	2	0	0,67
3.	TampiIan menu sudah dapat menunjukkan perbedaan antara menu yang dipiIih saat ini dan tidak?	0	2	1	1,00

Match Between System and the Real World (H2)

H2 memperoleh Severity Rating 0,11. Penilaian menunjukkan bahwa bahasa, nama menu, dan simbol yang digunakan secara umum dapat dipahami. Nilai rendah menunjukkan bahwa prinsip ini bukan prioritas utama. Perbaikan dapat diarahkan pada penyempurnaan ikon atau istilah tertentu agar semakin dekat dengan pemahaman pengguna.

Nilai Severity Rating H2 adalah 0,11. Indikator yang dinilai berkaitan dengan kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna, pemahaman nama menu, serta kesesuaian gambar atau simbol sebagai isyarat visual. Nilai indikator berada pada 0,00 dan 0,33. Hasil tersebut menunjukkan bahwa istilah dan informasi secara umum telah mudah dipahami. Penyempurnaan kecil masih dapat dilakukan pada beberapa ikon agar maknanya lebih mudah dikenali. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025)

Tabel 5 *Match Between System and Real World* (H2)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Website SITADIKA mampu menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna?	0	0	0	0,00
2.	PenuIisan untuk nama menu sudah dituIis sesuai dan dimengerti oIeh pengguna?	0	0	0	0,00
3.	Bentuk / gambar yang digunakan sebagai isyarat visuaI sesuai dengan gambaran pada umumnya?	0	1	0	0,33

User Control and Freedom (H3)

H3 memperoleh Severity Rating 0,78. Temuan berkaitan dengan kendali pengguna terhadap navigasi dan kemampuan kembali ke halaman sebelumnya. Nilai indikator tercatat 1,00, 1,00, dan 0,33. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna masih dapat memerlukan langkah tambahan ketika ingin berpindah atau kembali. Rekomendasi berupa penegasan tombol kembali, pembatalan tindakan pada proses tertentu, dan navigasi bertingkat yang lebih jelas.Nilai Severity Rating H3 adalah 0,78. Indikator yang dinilai berkaitan dengan ketersediaan bantuan, fleksibilitas pencarian, dan kemudahan kembali ke halaman sebelumnya. Nilai indikator masing-masing adalah 1,00, 1,00, dan 0,33. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kendali pengguna masih dapat diperbaiki, terutama pada navigasi. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah memperjelas tombol kembali, menyediakan pembatalan pada proses tertentu, dan mempertimbangkan breadcrumb pada navigasi bertingkat. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025).

Tabel 6 *User Control and Freedom*(H3)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata

1.	Ada tomboI bantuan ketika website SITADIKA tidak memproses apa pun (misaI: kesaIahan)?	0	2	1	1,00
2.	Pengguna memiIiki fIeksibiIitas untuk pencarian?	0	2	1	1,00
3.	Jika website SITADIKA memiIiki tingkatan menu / haIaman, pengguna dapat dengan mudah kembaIi ke menu / haIaman sebeIumnya?	0	1	0	0,33

Consistency and Standards (H4)

H4 memperoleh 0,00. Berdasarkan indikator yang digunakan dalam pengumpulan data, evaluator tidak menemukan masalah pada konsistensi tampilan, teks, dan judul halaman. Kondisi ini perlu dipertahankan ketika website mengalami pembaruan.Nilai Severity Rating H4 adalah 0,00. Evaluator tidak menemukan permasalahan pada indikator konsistensi bentuk dan konten halaman, konsistensi jenis serta ukuran huruf, dan keberadaan judul halaman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek konsistensi dan standar telah diterapkan dengan baik berdasarkan indikator yang digunakan. Kondisi yang sudah baik perlu dipertahankan ketika website dikembangkan atau diperbarui. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025)

Tabel 7 *Consistency and Standards*(H4)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	TampiIan web pada setiap haIaman memiIiki bentuk dan konten yang sama dan konsisten?	0	0	0	0,00
2.	IabeI pada setiap haIaman konsisten memiIiki jenis huruf, ukuran, atau paragraf yang baik?	0	0	0	0,00
3.	Setiap haIaman memiIiki juduI?	0	0	0	0,00

Error Prevention (H5)

H5 memperoleh 0,00. Berdasarkan indikator yang digunakan, evaluator tidak menemukan masalah pada kejelasan instruksi dan pengelompokan informasi yang dinilai dalam penelitian. Hasil ini menunjukkan tidak ada temuan yang memperoleh prioritas perbaikan pada aspek tersebut.Nilai Severity Rating H5 adalah 0,00. Evaluator tidak menemukan permasalahan pada kejelasan teks instruksi maupun pengelompokan informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa website telah mampu meminimalkan potensi kesalahan berdasarkan indikator yang dievaluasi. Meskipun demikian, pemantauan tetap diperlukan ketika terdapat penambahan fitur agar prinsip pencegahan kesalahan tetap terjaga. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025).

Tabel 8 *Error Prevention*(H5)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Teks pada instruksi jeIas dan tidak menyebabkan ambigu?	0	0	0	0,00
2.	Informasi pada Website SITADIKA telah dikelompokkan dengan baik?	0	0	0	0,00

Recognition Rather Than Recall (H6)

H6 memperoleh 0,50. Data penelitian menunjukkan adanya temuan pada penyampaian informasi ketika pengguna melakukan kesalahan. Karena nilai berada jauh di bawah H10, aspek ini bukan prioritas utama. Namun, penyajian label, pesan, dan elemen yang mudah dikenali tetap dapat diperjelas agar pengguna tidak perlu mengingat langkah sebelumnya.Nilai Severity Rating H6 adalah 0,50. Indikator yang dinilai berkaitan dengan pesan kesalahan dan peringatan ketika pengguna melakukan kesalahan pengisian. Nilai indikator masing-masing adalah 0,33 dan 0,67. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi pendukung masih dapat dibuat lebih mudah dikenali. Label yang jelas, ikon yang representatif, dan penempatan elemen yang konsisten dapat membantu pengguna memahami fungsi menu tanpa harus mengingat proses sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025)

Tabel 9 *Recognition Rather Than Recall*(H6)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Ada pesan kesaIahan jika terjadi error?	0	1	0	0,33
2.	Ada peringatan ketika pengguna meIakukan kesaIahan daIam pengisian?	0	1	1	0,67

Flexibility and Efficiency of Use (H7)

H7 memperoleh 0,33. Hasil menunjukkan tingkat permasalahan relatif rendah. Perbaikan dapat diarahkan pada penyederhanaan navigasi dan penyediaan jalur yang lebih efisien untuk menuju informasi atau layanan yang sering digunakan.Nilai Severity Rating H7 adalah 0,33. Indikator yang dinilai meliputi pengelompokan menu dan informasi, kemudahan fitur dipahami, serta kemudahan mengingat pengelompokan menu. Nilai indikator adalah 0,00, 0,67, dan 0,33. Sebagian besar fitur telah dapat digunakan, tetapi efisiensi masih dapat ditingkatkan melalui penyederhanaan navigasi, pintasan menuju menu tertentu, dan kemudahan pencarian informasi. (Siwi and Adriyanto 2025).

Tabel 10 *Flexibility and Efficiency of Use*(H7)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Menu dan informasi dikIasifikasi dengan baik?	0	0	0	0,00

2.	Fitur-fitur pada Website SITADIKA mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna?	0	1	1	0,67
3.	Pengelompokan menu dan informasi mudah diingat oleh pengguna?	0	1	0	0,33

Aesthetic and Minimalist Design (H8)

H8 memperoleh 0,17. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek yang dinilai pada prinsip ini relatif baik. Penyempurnaan tetap dapat dilakukan dengan menjaga hierarki informasi dan memastikan elemen visual tidak mengalihkan perhatian dari informasi utama.

Nilai Severity Rating H8 adalah 0,17. Indikator berkaitan dengan tata letak menu dan kemudahan mengenali pencarian menu. Nilai indikator adalah 0,00 dan 0,33. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tampilan secara umum telah sederhana dan dapat dipahami. Penyempurnaan masih dapat diarahkan pada ukuran ikon, pemilihan elemen visual, dan penempatan menu agar informasi utama tetap menjadi fokus pengguna. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025).

Tabel 11 *Aesthetic and minimalist design* (H8)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Tata Ietak menu akrab dan mudah diakses oIeh pengguna?	0	0	0	0,00
2.	Pencarian menu mudah dikenaIi dan digunaka?	0	1	0	0,33

Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors (H9)

H9 memperoleh 0,25. Nilai ini menunjukkan tingkat permasalahan relatif rendah pada indikator yang digunakan. Meskipun demikian, pesan kesalahan tetap sebaiknya memuat penyebab yang mudah dipahami dan tindakan yang dapat dilakukan pengguna sehingga proses pemulihan dapat dilakukan secara mandiri.

Nilai Severity Rating H9 adalah 0,25. Prinsip ini berkaitan dengan kemampuan sistem membantu pengguna memahami kesalahan dan mengetahui tindakan yang dapat dilakukan. Hasil indikator menunjukkan nilai 0,33, 0,00, 0,67, dan 0,00. Secara keseluruhan prinsip ini berada pada tingkat permasalahan rendah. Namun, pesan kesalahan dapat dibuat lebih informatif dengan menjelaskan penyebab dan langkah penyelesaian agar pengguna dapat mengatasi masalah secara mandiri. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025)

Tabel 12 *Help users recognize,diagnose, and recover from errors* (H9)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Informasi yang ditampiIkan pada setiap haIaman sudah memungkinkan	0	1	0	0,33

	pengguna untuk dapat mengambiI keputusan pengunjung betah?				
2.	Struktur setiap haIaman sudah konsisten dan seragam?	0	0	0	0,00
3.	Ada atribut, gambar, atau informasi yang reIevan?	0	1	1	0,67
4.	Judul setiap halaman jelas dan informatif?	0	0	0	0,00

Help and Documentation (H10)

H10 memperoleh Severity Rating 2,33 dan menjadi nilai tertinggi dari seluruh prinsip. Bukti konkret menunjukkan bahwa indikator ketersediaan menu bantuan memperoleh skor 4 dari Ahli 1, 2 dari Ahli 2, dan 1 dari Ahli 3, sehingga rata-ratanya adalah 2,33. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas bantuan belum memadai untuk membantu pengguna ketika mengalami kesulitan. Nielsen menekankan bahwa dokumentasi sebaiknya mudah ditemukan, berfokus pada tugas pengguna, ringkas, dan memberikan langkah konkret [1]. Oleh karena itu, rekomendasi diarahkan pada penyediaan pusat bantuan, FAQ, panduan penggunaan, dan informasi kontak bantuan yang mudah ditemukan. Pertanyaan-pertanyaan berikut diadaptasi dari (Siwi and Adriyanto 2025).

Tabel 13 *Help and Documentation* (H10)

No	Indikator	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Rata-rata
1.	Ada menu bantuan yang dapat membantu pengguna Iebih baik?	4	2	1	2,33

Rekapitulasi Severity Rating

Berdasarkan rekapitulasi tersebut, nilai Severity Rating berada pada rentang 0,00 sampai 2,33. H10 memiliki nilai paling tinggi, sedangkan H4 dan H5 memiliki nilai paling rendah. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa permasalahan usability pada Website SITADIKA tidak muncul secara merata pada seluruh prinsip heuristik.

Tabel 14 *Rekapitulasi* Hasil Evaluasi

No	Prinsip	Rata-rata SR
H1	*Visibility of the system status*	0,78
H2	*Match between system and the real world*	0,11
H3	*User control and freedom*	0,78
H4	*Consistency and Standards*	0,00
H5	*Error Prevention*	0,00
H6	*Recognition Rather Than Recall*	0,50
H7	*Flexibility and efficiency of use*	0,33
H8	*Aesthetic and minimalist design*	0,17
H9	*Help users recognize,diagnose, and recover from errors*	0,25
H10	*Help and documentation*	2,33

Pembahasan Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa usability Website SITADIKA secara umum berada pada kondisi cukup baik karena sebagian besar prinsip memperoleh nilai Severity Rating yang rendah. Namun, hasil tersebut tidak berarti seluruh aspek telah optimal. H10 (Help and Documentation) memperoleh nilai 2,33 dan menjadi temuan dengan nilai tertinggi, sehingga aspek bantuan dan dokumentasi perlu mendapatkan perhatian utama.Temuan H10 berkaitan dengan kebutuhan pengguna terhadap bantuan ketika mengalami kesulitan dalam memahami atau menggunakan layanan pada Website SITADIKA. Berdasarkan hasil evaluasi, keberadaan bantuan yang dapat membantu pengguna masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan informasi pada website belum sepenuhnya memberikan bantuan yang memadai bagi pengguna ketika membutuhkan petunjuk dalam menjalankan suatu layanan. Nielsen menekankan bahwa bantuan dan dokumentasi sebaiknya mudah ditemukan, berorientasi pada tugas pengguna, serta memberikan langkah yang jelas untuk menyelesaikan suatu permasalahan [1]. Oleh karena itu, hasil H10 menunjukkan perlunya peningkatan dukungan informasi yang lebih mudah dipahami dan digunakan.

Selanjutnya, H1 (Visibility of System Status) dan H3 (User Control and Freedom) masing-masing memperoleh nilai 0,78. Nilai tersebut menunjukkan adanya temuan yang berkaitan dengan pemberian informasi mengenai status sistem dan kendali pengguna dalam melakukan navigasi. H6 (Recognition Rather Than Recall) memperoleh nilai 0,50, sedangkan H7 (Flexibility and Efficiency of Use) memperoleh nilai 0,33. Kedua prinsip tersebut menunjukkan masih terdapat aspek yang dapat disempurnakan dalam membantu pengguna mengenali informasi dan menggunakan fungsi website secara lebih efisien.

Sementara itu, H9 (Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors), H8 (Aesthetic and Minimalist Design), dan H2 (Match Between System and the Real World) masing-masing memperoleh nilai 0,25, 0,17, dan 0,11. H4 (Consistency and Standards) dan H5 (Error Prevention) memperoleh nilai 0,00. Dengan demikian, hasil evaluasi menunjukkan bahwa H10 merupakan temuan dengan nilai tertinggi, sedangkan prinsip dengan nilai lebih rendah dapat dipertahankan dan tetap dipantau ketika dilakukan pengembangan atau pembaruan Website SITADIKA.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian. Perbandingan dilakukan untuk melihat perbedaan permasalahan usability yang ditemukan pada masing-masing objek

penelitian.Nurrega dan Permatahati (Tri, Nurrega, and Permatahati 2024) melakukan evaluasi Sistem Pendaftaran Mahasiswa Baru Universitas ‘Aisyiyah Surakarta menggunakan metode Heuristic Evaluation. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar variabel berada pada kondisi baik, sedangkan prinsip Recognition Rather Than Recall menunjukkan persentase permasalahan sebesar 77%. Temuan tersebut berbeda dengan hasil evaluasi Website SITADIKA. Pada penelitian ini, nilai tertinggi ditemukan pada H10 (Help and Documentation) sebesar 2,33, sedangkan H6 (Recognition Rather Than Recall) memperoleh nilai 0,50.

Hidayat dan Yuhana (Hidayat and Yuhana 2023). Melakukan evaluasi pada website Sekolah Menengah Atas menggunakan metode Heuristic Evaluation. Penelitian tersebut menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penamaan navigasi dan kesesuaian tampilan dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, pada Website SITADIKA, temuan dengan nilai tertinggi terdapat pada H10 sebesar 2,33. H1 (Visibility of System Status) dan H3 (User Control and Freedom) masing-masing memperoleh nilai 0,78, sedangkan H4 (Consistency and Standards) memperoleh nilai 0,00. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa fokus permasalahan yang ditemukan pada Website SITADIKA tidak sama dengan temuan utama pada penelitian Hidayat dan Yuhana.Muhammad et al (Muhammad et al. 2021) .Melakukan evaluasi usability pada website akademik menggunakan pendekatan Fuzzy Analytical Hierarchical Process (FAHP). Penelitian tersebut membahas beberapa faktor usability, termasuk kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, dan kemudahan navigasi. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian pada Website SITADIKA menggunakan sepuluh prinsip heuristik Nielsen dan Severity Rating untuk mengidentifikasi serta mengetahui tingkat permasalahan pada setiap prinsip. Hasil evaluasi SITADIKA menunjukkan bahwa H10 (Help and Documentation) menjadi prinsip dengan nilai tertinggi sebesar 2,33.Momenipour et al (Momenipour, Rojas-murillo, and Murphy 2020).

Dengan demikian, penelitian ini memberikan temuan empiris mengenai kondisi usability Website SITADIKA, khususnya bahwa H10 (Help and Documentation) menjadi aspek dengan nilai Severity Rating tertinggi berdasarkan penilaian tiga evaluator ahli. Hasil tersebut menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pada Website SITADIKA. Penelitian ini tidak menempatkan metode Heuristic Evaluation maupun Severity Rating sebagai kebaruan, tetapi menekankan pada temuan permasalahan usability yang diperoleh dari objek penelitian SITADIKA.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengidentifikasi permasalahan usability Website SITADIKA menggunakan metode Heuristic Evaluation dengan tiga evaluator ahli. Hasil menunjukkan nilai Severity Rating 0,00–2,33, dengan H10 (Help and Documentation) sebagai temuan tertinggi sebesar 2,33. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek bantuan dan dokumentasi masih perlu diperhatikan, serta dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pada Website SITADIKA.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Bhamada Slawi yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing, Bapak Rito Cipta SH., M.Kom. dan Bapak Sonhaji, M.Kom., yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan penelitian dan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membantu dalam penyempurnaan penelitian ini. Artikel ini merupakan bagian dari penelitian skripsi penulis pada Program Studi S1 Informatika, Fakultas Bisnis Sains dan Teknologi, Universitas Bhamada Slawi.

DAFTAR REFERENSI

Ary, I. Gede, Kartika Wirawan, A. A. Istri Ita Paramitha, Eka Grana, and Aristyana Dewi. 2025. "Evaluasi User Interface Website Bappeda Bangli Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Dan SUS." 12(3):285–93.

Barton, Hanna J., Megan E. Salwei, Rachel A. Rutkowski, Kathryn Wust, Sheryl Krause, Peter L. T. Hoonakker, Paula Dail, Denise M. Buckley, and Hanna J. Barton. 2023. "Evaluating the Usability of an Emergency Department After Visit Summary : Staged Heuristic Evaluation Corresponding Author :" 10:1–11. doi: 10.2196/43729.

Hasnanursanti, Aisya Rizki, Buce Trias Hanggara, and Andi Reza. n.d. "Analisis Usability Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Dapat Memenuhi Kebutuhan Masyarakat . Kebutuhan Masyarakat Tentu Saja."

Hidayat, Ahmad Nur, and Umi Laili Yuhana. 2023. "Evaluasi Desain Antarmuka Website Sekolah Menengah Atas Menggunakan Metode Heuristic Evaluation." 5(2):108–17.

Manokwari, Zahir. 2025. "Desain Dan Evaluasi Ui/Ux Menggunakan Metode Heuristic Evaluation: Studi Kasus Rumkital Dr. Azhar Zahir Manokwari." 10(4):2953–62.

Momenipour, Amirmasoud, Salvador Rojas-murillo, and Brandon Murphy. 2020. "Since January 2020 Elsevier Has Created a COVID-19 Resource Centre with Free Information in English and Mandarin on the Novel Coronavirus COVID- 19 . The COVID-19 Resource Centre Is Hosted on Elsevier Connect , the Company ' s Public News and Information Website . Elsevier Hereby Grants Permission to Make All Its COVID-19-Related Research That Is Available on the COVID-19 Resource Centre - Including This Research Content - Immediately Available in PubMed Central and Other Publicly Funded Repositories , Such as the WHO COVID Database with Rights for Unrestricted Research Re-Use and Analyses in Any Form or by Any Means with Acknowledgement of the

Original Source . These Permissions Are Granted for Free by Elsevier for as Long as the COVID-19 Resource Centre Remains Active . Usability of State Public Health Department Websites for Communication during a Pandemic : A Heuristic Evaluation." (January).

Muhammad, Abdulhafeez, Ansar Siddique, Quadri Noorulhasan Naveed, Uzma Khaliq, Ali M. Aseere, Mohd Abul Hasan, Mohamed Rafik N. Qureshi, and Basit Shahzad. 2021. "Evaluating Usability of Academic Websites through a Fuzzy Analytical Hierarchical Process."

Pratiwi, Alysa Yuandra, Sali Alas Majapahit, and Asep Somantri. 2022. "Pengukuran Kualitas Antarmuka Aplikasi Web Menggunakan Heuristic Evaluation (Studi Kasus : If . Unpas . Ac . Id)." 1(2):40–46.

Sidqih, Muhamad, Arhinza Juliantara, Didi Juardi, Agung Susilo, Yuda Irawan, Universitas Singaperbangsa Karawang, Telukjambe Timur, User Interface, User Experience, Tentang Kami, Fasilkom News, and Fasilkom Unsika. 2024. "ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA WEBSITE BEM FASILKOM UNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG MENGGUNAKAN." 8(3):3668–77.

Siwi, Sinta Raka, and Andreas Rio Adriyanto. 2025. "USER INTERFACE ANALYSIS OF THE DAMRI APPS." 10(4):4305–11.

Studi, Program, Sistem Informasi, Fakultas Sains, and Universitas Pradita. 2025. "USER ACCEPTANCE TESTING DAN EVALUASI HEURISTIK PADA REDESAIN." 8(2):179–95.

Subhan, Muhamad, and Aries Dwi Indriyanti. 2021. "Penggunaan Metode Heuristic Evaluation Sebagai Analisis Evaluasi User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi BCA Mobile." 02(03):30–37.

Tri, Avega, Regista Nurrega, and Ita Permatahati. 2024. "Evaluasi Sistem Pendaftaran Mahasiswa Baru Universitas ' Aisyiyah Surakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation." 2(2):95–105.

Website, Paperlust C. O. 2020. "ANALISIS USABILITY DENGAN METODE HEURISTIC EVALUATION PADA WEBSITE PAPERLUST . CO USABILITY ANALYSIS WITH HEURISTIC EVALUATION METHOD ON THE."