

**EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE hallo.palembang.go.id**  
**MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION**

**SKRIPSI**  
**Program Studi Sistem Informasi Profesional**  
**Jenjang Sarjana**



**Oleh**  
  
**UMI SAKINA ALFATH TRIANGGE**  
**NIM 09031381821019**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2020**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **SKRIPSI**

#### **EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE hallo.palembang.go.id MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION**

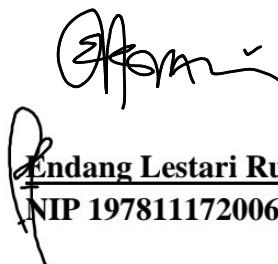
Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian  
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

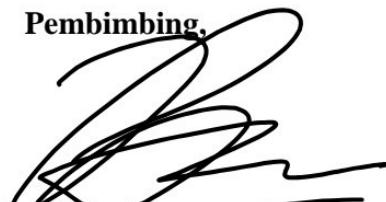
**Umi Sakina Alfath Triangge      09031381821019**

**Palembang, 14 Juli 2020**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

  
Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP 197811172006042001

**Pembimbing,**

  
Pacu Putra Suarli, M.Cs., CHFI.  
NIP. 198912182013011201

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Telah diuji dan lulus pada :**

**Hari : Jumat**

**Tanggal : 3 Juli 2020**

**Tim Penguji :**

1. Pembimbing I : Pacu Putra Suarli, M.Cs.
2. Ketua Penguji : Endang Lestari Ruskan, M.T.
3. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T.
4. Penguji II : Putri Eka Sevtiyuni, M.T.



Handwritten signatures of the committee members, including the Chairperson and three examiners, are placed here.

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Handwritten signature of the Department Head (Chairperson) over their name and NIP.

**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP 197811172006042001**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Umi Sakina Alfath Triangge

NIM : 09031381821019

Program Studi : Sistem Informasi Profesional

Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* pada Website hallo.palembang.go.id

Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Hasil Pengencekan *software iThenticate/Turnitin* : 12 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



NIM. 09031381821019

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “**Evaluasi User Experience pada Website hallo.palembang.go.id Menggunakan Metode Heuristic Evaluation**” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi Profesional pada Universitas Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam pembuatan tugas akhir ini, dikarenakan keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki. Namun demikian penulis banyak mendapatkan masukan dan bantuan dari rekan-rekan sesama mahasiswa serta dosen-dosen pengajar yang ada di Universitas Sriwijaya Palembang. Penulis juga berharap saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperbaiki tugas ini menjadi lebih baik lagi kedepanya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberi bantuan, bimbingan, pengarahan, dan saran dalam proses penulisan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua dan saudara-saudara tercinta yang senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestri Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs.,CHFI. selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta *staff* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya khususnya Program studi Sistem Informasi.
6. Bapak Edison, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
7. Ibu Sherly Imelia Nasution, M.Kom. selaku Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
8. Seluruh *staff* bidang pengelolaan *e-government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
9. Teman-teman Sistem Informasi Profesional 2018 kasih atas dukungan yang berharga selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan serta doa dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2020

Penulis,

Umi Sakina Alfath Triangge  
NIM 09031381821019

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE hallo.palembang.go.id MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION**

Oleh

**Umi Sakina Alfath Triangge**

**09031381821019**

Di era yang serba digital ini juga memberi dampak dan pengaruh di bidang pemerintahan. Pemerintah menjadi lebih fokus untuk memajukan pelayanan masyarakat dengan menerapkan *smart city*. Untuk menjadikan Palembang sebagai *smart city*, Pemerintah Kota Palembang berusaha memberikan layanan digital terbaik untuk masyarakat, salah satu nya dengan membangun website hallo.palembang.go.id. Di sisi lain, dengan berkembangnya website, *User experience* telah menjadi faktor penentu utama dalam dunia masa kini, dimana *user experience* dapat mendukung keberhasilan dalam membangun suatu website, yaitu bagaimana pengguna merasakannya. Tak terkecuali website yang dibangun oleh pemerintah seperti hallo.palembang.go.id. Apakah website layanan publik tersebut dapat memberikan kenyamanan saat digunakan serta memberikan pengalaman yang menarik saat website tersebut diakses oleh pengguna. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi mengenai *user experience* terhadap website hallo.palembang.go.id menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. *Heuristic evaluation* merupakan metode evaluasi usability terbaik dibanding metode lainnya, karena metode ini dapat menemukan tingkat permasalahan yang sulit ditemukan dengan metode lainnya. Website hallo.palembang.go.id akan dievaluasi berdasarkan 10 standar atau *guidelines* yang terdapat dalam *Heuristic Evaluation*.

Kata Kunci : *User Experience, Heuristic Evaluation, hallo.palembang.go.id, Evaluasi*

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Evaluasi .....	5
2.2 <i>User Experience</i> .....	5
2.3 Website .....	6
2.4 Profile Website Hallo Palembang .....	7
2.4.1 Tujuan Hallo Palembang .....	8
2.5 <i>Heuristic Evaluation</i> .....	8
2.6 <i>Severity Ratings</i> .....	10
2.7 <i>Net Promoter Score (NPS)</i> .....	11
2.8 Konsep Slovin .....	12
2.9 Validitas dan Reliabilitas .....	13
2.9.1 Validitas .....	13
2.9.2 Reliabilitas .....	13
2.10 Persona .....	14

2.11 Penelitian Sebelumnya .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Objek Penelitian .....	17
3.2 Teknik Penelitian .....	17
3.2.1 Jenis Data .....	17
3.2.2 Sumber Data .....	17
3.2.3 Populasi dan Sampel .....	18
3.2.3.1 Populasi .....	18
3.2.3.2 Sampel .....	18
3.2.4 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.3 Teknik Analisis Data .....	21
3.4 Tahap Penelitian .....	22
3.4.1 Studi Literatur .....	23
3.4.2 Pengumpulan Data dan Penentuan Metode Penelitian .....	23
3.4.3 Penentuan Sampel dan Sampling .....	23
3.4.4 Perencanaan Kuesioner .....	23
3.4.5 Uji Instrumen .....	24
3.4.5.1 Uji Validitas .....	24
3.4.5.2 Uji Reliabilitas .....	26
3.4.6 Penyebaran Kuesioner .....	27
3.4.7 Pengumpulan Kuesioner .....	27
3.4.8 Hasil dan Pengukuran <i>Severity Ratings</i> dan NPS .....	28
3.4.9 Persona dan Rekomendasi Rancangan <i>User Interface</i> .....	29
3.4.10 Kesimpulan .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Perencanaan Kuesioner .....	31
4.2 Responden .....	33
4.3 Hasil Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas) .....	34
4.4 Hasil Pengumpulan Kuesioner .....	35
4.4.1 <i>Visibility of System Status</i> (H1) .....	36
4.4.2 <i>Match Between System and The Real World</i> (H2).....	36
4.4.3 <i>User Control and Freedom</i> (H3) .....	37
4.4.4 <i>Consistency and Standard</i> (H4) .....	38
4.4.5 <i>Error Prevention</i> (H5) .....	38
4.4.6 <i>Recognition rather than recall</i> (H6) .....	39
4.4.7 <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (H7) .....	40
4.4.8 <i>Aesthetic and Minimalist</i> (H8).....	40
4.4.9 <i>Helps User Recognize, Diagnose, and Recovers</i> (H9) .....	41
4.4.10 <i>Help and Documentation</i> (H10) .....	42
4.5 Pengukuran <i>Severity Ratings</i> .....	42
4.6 Hasil <i>Net Promoter Score</i> (NPS) .....	46
4.7 Persona dan Rekomendasi Rancangan <i>User Interface</i> .....	48
4.8 Hasil Evaluasi Rancangan <i>User Interface</i> .....	56

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Logo Hallo Palembang .....	7
Gambar 2.2 <i>Net Promoter Score</i> (NPS) .....	12
Gambar 3.1 Tahap Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas .....	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Gambar 4.3 Skala Layanan Kami .....	46
Gambar 4.4 Skala SIDEMANG .....	47
Gambar 4.5 Skala Harga Bahan Pokok .....	47
Gambar 4.6 Skala Peta Lokasi .....	47
Gambar 4.7 Skala <i>Calendar of Event</i> .....	48
Gambar 4.8 <i>User Persona</i> Layanan Kami .....	49
Gambar 4.9 <i>User Persona</i> SIDEMANG .....	49
Gambar 4.10 <i>User Persona</i> Harga Bahan Pokok .....	50
Gambar 4.11 <i>User Persona</i> Peta Lokasi .....	50
Gambar 4.12 <i>User Persona</i> <i>Calendar of Event</i> .....	51
Gambar 4.13 Desain <i>User Interface</i> Harga Bahan Pokok 1 .....	52
Gambar 4.14 Desain <i>User Interface</i> Harga Bahan Pokok 2 .....	52
Gambar 4.15 Desain <i>User Interface</i> Peta Lokasi 1 .....	54
Gambar 4.16 Desain <i>User Interface</i> Peta Lokasi 2 .....	55
Gambar 4.17 Desain <i>User Interface</i> Peta Lokasi 3 .....	56

Gambar 4.18 NPS Harga Bahan Pokok .....	58
Gambar 4.19 NPS Peta Lokasi .....	58

## **DAFTAR RUMUS**

	<b>Halaman</b>
Rumus 2.1 Persamaan Slovin.....	12
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	19
Rumus 3.2 Perhitungan Presentase .....	21
Rumus 3.3 Koefisien Reproduksibilitas (Kr).....	24
Rumus 3.4 Koefisien Skalabilitas (Ks) .....	25
Rumus 3.5 Rumus KR 20 .....	26
Rumus 3.6 Harga Varians Total .....	26
Rumus 3.7 Jumlah Skor <i>Rating</i> .....	28
Rumus 3.8 Poin <i>Severity Ratings</i> .....	28

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Tabel <i>Severity Rating</i> .....	11
Tabel 3.1 Kategori Nilai Presentase.....	22
Tabel 3.2 Skoring Skala Guttman .....	24
Tabel 3.3 Kriteria Reliabilitas .....	27
Tabel 3.4 Tabel Interval Kategori .....	29
Tabel 4.1 Presentase H1 .....	36
Tabel 4.2 Presentase H2 .....	37
Tabel 4.3 Presentase H3 .....	37
Tabel 4.4 Presentase H4 .....	38
Tabel 4.5 Presentase H5 .....	39
Tabel 4.6 Presentase H6 .....	39
Tabel 4.7 Presentase H7 .....	40
Tabel 4.8 Presentase H8 .....	41
Tabel 4.9 Presentase H9 .....	41
Tabel 4.10 Presentase H10 .....	42
Tabel 4.11 <i>Severity Ratings</i> Layanan Kami .....	43
Tabel 4.12 <i>Severity Ratings</i> SIDEMANG .....	43
Tabel 4.13 <i>Severity Ratings</i> Harga Bahan Pokok .....	44
Tabel 4.14 <i>Severity Ratings</i> Peta Lokasi .....	44
Tabel 4.15 <i>Severity Ratings</i> <i>Calendar of Event</i> .....	45

Tabel 4.16 <i>Severity Ratings</i> Harga Bahan Pokok (UI) .....	57
Tabel 4.17 <i>Severity Ratings</i> Peta Lokasi (UI).....	57

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI USER EXPERIENCE PADA WEBSITE hallo.palembang.go.id MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION**

Oleh

**Umi Sakina Alfath Triangge**

**09031381821019**

Di era yang serba digital ini juga memberi dampak dan pengaruh di bidang pemerintahan. Pemerintah menjadi lebih fokus untuk memajukan pelayanan masyarakat dengan menerapkan *smart city*. Untuk menjadikan Palembang sebagai *smart city*, Pemerintah Kota Palembang berusaha memberikan layanan digital terbaik untuk masyarakat, salah satu nya dengan membangun website hallo.palembang.go.id. Di sisi lain, dengan berkembangnya website, *User experience* telah menjadi faktor penentu utama dalam dunia masa kini, dimana *user experience* dapat mendukung keberhasilan dalam membangun suatu website, yaitu bagaimana pengguna merasakannya. Tak terkecuali website yang dibangun oleh pemerintah seperti hallo.palembang.go.id. Apakah website layanan publik tersebut dapat memberikan kenyamanan saat digunakan serta memberikan pengalaman yang menarik saat website tersebut diakses oleh pengguna. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi mengenai *user experience* terhadap website hallo.palembang.go.id menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. *Heuristic evaluation* merupakan metode evaluasi usability terbaik dibanding metode lainnya, karena metode ini dapat menemukan tingkat permasalahan yang sulit ditemukan dengan metode lainnya. Website hallo.palembang.go.id akan dievaluasi berdasarkan 10 standar atau *guidelines* yang terdapat dalam *Heuristic Evaluation*.

Kata Kunci : *User Experience, Heuristic Evaluation, hallo.palembang.go.id, Evaluasi*

Pembimbing,



Pacu Putra Suarli, M.Cs., CHFI.

NIP. 198912182013011201

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dengan perkembangan teknologi yang terjadi saat ini, penyebaran informasi terjadi begitu cepat dan mudah melalui media online, seperti website. Saat ini telah banyak bermunculan berbagai situs website yang di dalamnya mengusung tema yang beragam, mulai dari bisnis, hiburan, budaya dan lain sebagainya. Seiring dengan meningkatnya kemampuan pengguna dalam mengakses internet, terdapat banyak hal yang perlu menjadi pertimbangan dalam membangun sebuah website. Untuk mengembangkan sebuah website perlu memperhatikan kepuasan dari pengguna, baik dari tingkat kesukaan pengguna, pemahaman pengguna akan produk, dan kegunaan dari website itu sendiri.

Peran pengguna (*user*) tentunya sangat penting dalam membangun sebuah website. Dahulu, apabila suatu website mempunyai fungsi yang baik dan juga mempunyai desain yang menarik sudah dapat memuaskan pengguna, namun saat ini hal tersebut belum cukup karena pengguna membutuhkan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan website tersebut. Selama tampilan website tersebut menarik dan jika fitur website tersebut memenuhi keinginan pengguna serta memberikan pengalaman yang menarik maka website tersebut mempunyai *user experience* yang bagus.

Di era yang serba digital ini juga memberi dampak dan pengaruh di bidang pemerintahan. Pemerintah menjadi lebih fokus untuk memajukan pelayanan masyarakat dengan menerapkan *smart city*. Untuk menjadikan Palembang sebagai *smart city*, Pemerintah Kota Palembang berusaha memberikan layanan digital terbaik untuk masyarakat, salah satu nya dengan membangun website hallo.palembang.go.id. Website yang diluncurkan langsung oleh Wali Kota Palembang ini, menawarkan banyak pelayanan yang bisa digunakan oleh masyarakat. Dikutip dari republika.co.id, website ini dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait pelayanan yang ada di Kota Palembang, sekaligus melayani masyarakat selama 24 jam. Kehadiran website hallo.palembang.go.id ini kian dirasakan oleh masyarakat Kota Palembang untuk

mendapatkan layanan publik yang dapat diakses kapan pun dan dimanapun melalui gawai. Jenis pelayanannya pun beragam mulai dari pelayanan administrasi, info lowongan kerja, harga bahan pokok, peluang investasi, SMS online polresta, harga bahan pokok, peta lokasi, cek tagihan, layanan organisasi perangkat daerah (OPD), daftar acara, *calendar of events*, mobil jenazah, dan lain sebagainya.

Di sisi lain, dengan berkembangnya website, *User Experience* menjadi salah satu faktor penting, menurut penelitian Muhammad (2017), *user experience* telah menjadi faktor penentu utama dalam dunia masa kini, dimana *user experience* dapat mendukung keberhasilan dalam membangun suatu website, karena masih berkaitan dengan satu hal, yaitu bagaimana pengguna merasakannya. Tak terkecuali website yang dibangun oleh pemerintah seperti hallo.palembang.go.id. Serta dilansir dari palpos.id, website hallo palembang hingga kini belum begitu dikenal masyarakat. Maka dari itu, perlu dilakukan peninjauan apakah website dengan layanan yang sangat baik dan lengkap tersebut telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Palembang. Apakah website layanan publik tersebut dapat memberikan kenyamanan saat digunakan serta memberikan pengalaman yang menarik saat website tersebut diakses oleh pengguna. Serta penulis berharap dengan dilakukan nya evaluasi *User Experience* dapat lebih mensosialisasikan layanan yang ada pada website hallo palembang kepada masyarakat.

Dengan adanya hal tersebut, perlu dilakukan evaluasi mengenai *user experience* terhadap website hallo.palembang.go.id menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Menurut Jeffries dan Miller (1991), yang dibahas dalam penelitian Baladina dkk (2018), *Heuristic evaluation* (yang selanjutnya disebut dengan HE) merupakan metode evaluasi usability terbaik dibanding metode lainnya, karena metode HE dapat menemukan tingkat permasalahan yang sulit ditemukan dengan metode lainnya. Selain itu menurut mereka penggunaan metode HE juga memungkinkan untuk ditemukannya permasalahan lebih banyak dibanding yang lainnya dan biaya dari metode HE relatif murah. Website hallo.palembang.go.id nantinya akan dievaluasi berdasarkan standar atau

*guidelines* yang terdapat dalam *Heuristic Evaluation*. Dengan harapan nantinya hasil dari temuan dapat dijadikan acuan dalam perbaikan, dan hasil perbaikan dapat lebih meningkatkan pengalaman pengguna saat mengakses website hallo.palembang.go.id.

Berdasarkan dengan masalah di atas, maka penulis bermaksud untuk menulis penelitian ini dengan judul : “**Evaluasi User Experience pada Website hallo.palembang.go.id Menggunakan Metode Heuristic Evaluation.**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, penulis mengidentifikasi beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan metode *Heuristic Evaluation* terhadap evaluasi *User Experience* pada website hallo.palembang.go.id ?
2. Bagaimana tingkat *Severity Ratings* yang akan berpengaruh pada seberapa perlu diadakannya sebuah perbaikan pada masalah yang ada?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada beberapa layanan yang terdapat di website hallo.palembang.go.id meliputi : Layanan Kami, SIDEMANG, Harga Bahan Pokok, Peta Lokasi dan *Calendar of Event*.
2. Evaluasi *User Experience* yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Usability*
3. Evaluasi dalam penelitian ini, menggunakan 10 *guidelines* yang terdapat dalam metode *Heuristic Evaluation*

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melakukan evaluasi *User Experience* terhadap layanan yang terdapat pada website hallo.palembang.go.id

2. Untuk mengetahui *User Experience* pada website hallo.palembang.go.id dengan pendekatan *Usability*

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan evaluasi *User Experience* pada website hallo.palembang.go.id dapat mengetahui bagaimana kesan dan pengalaman pengguna pada saat mengakses website
2. Mengetahui apakah website hallo.palembang.go.id telah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
3. Lebih memperkenalkan website hallo.palembang.go.id kepada masyarakat Kota Palembang khususnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, M., Currie, L. M., Bakken, S., Patel, V. L., & Cimino, J. J. (2006). Heuristic evaluation of paper-based Web pages: A simplified inspection usability methodology. *Journal of Biomedical Informatics*, 39(4), 412–423.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbi.2005.10.004>
- Baladina, A., Aknuranda, I., & Kusyanti, A. (2018). Analisis Hasil Perbandingan Penerapan Metode Heuristic Evaluation Menggunakan Persona dan Tanpa Persona ( Studi Kasus : Situs Web Female Daily ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 7050–7057.
- Caesaron, D. (2015). Evaluasi Heuristic Desain Antar Muka (Interface) Portal Mahasiswa (Studi Kasus Portal Mahasiswa Universitas X). *Jurnal Metris*, 16, 9–14.
- Chang, Y. N., Lim, Y. K., & Stolterman, E. (2008). Personas: From theory to practices. *ACM International Conference Proceeding Series*, 358, 439–442.  
<https://doi.org/10.1145/1463160.1463214>
- Cikadiwa, H. M., & Budiman, E. (2017). Heuristik Pada Portal Akademik Mahasiswa Universitas Mulawarman. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 2–5.
- Farida, L. D. (2016). Pengukuran User Experience Dengan Pendekatan Usability [Kasus: Website Pariwisata Di Asia Tenggara]. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 6–7.
- Fung, R. H., Chiu, D. K., Ko, E. H., Ho, K. K., & Lo, P. (2016). Heuristic Usability Evaluation of University of Hong Kong Libraries Mobile Website. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(5), 581-594. doi:10.1016/j.acalib.2016.06.004
- Habiburrahman. (2019). *Model-Model Evaluasi dalam Sistem Informasi Perpustakaan Model-Model Evaluasi dalam Sistem Informasi Perpustakaan membentuk suatu kesatuan secara terpadu . Hubungan-hubungan antar benda disini sifatnya sistem itu sendiri . Informasi sebagai komoditas pokok*. June 2016.  
<https://doi.org/10.30829/jipi.v1i1.111>
- Jeddi, F. R., Nabovati, E., Bigham, R., & Farrahi, R. (2020). Usability evaluation of a comprehensive national health information system: A heuristic evaluation. *Informatics in Medicine Unlocked*, 19, 100332.  
doi:10.1016/j.imu.2020.100332

- Jung, S. G., An, J., Kwak, H., Ahmad, M., Nielsen, L., & Jansen, B. J. (2017). Persona generation from aggregated social media data. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, Part F1276*, 1748–1755. <https://doi.org/10.1145/3027063.3053120>
- Kurniawan, A., Rokhmawati, R. I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2918–2926. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Kurosu, M. (2015). Human-Computer interaction: Design and evaluation, 17th international conference, hci international 2015 Los Angeles, CA, USA, August 2-7, 2015 proceedings, part I. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 9169, 143–151. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-20901-2>
- Li, J., Galley, M., Brockett, C., Spithourakis, G. P., Gao, J., & Dolan, B. (2016). A persona-based neural conversation model. *54th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics, ACL 2016 - Long Papers*, 2, 994–1003. <https://doi.org/10.18653/v1/p16-1094>
- McKelvey, F., & Hunt, R. (2019). Discoverability: Toward a Definition of Content Discovery Through Platforms. *Social Media Society*, 5(1), 205630511881918. doi:10.1177/2056305118819188
- Muhammad, W. (2017). *Perancangan User Experience Mahasiswa pada Repository Institusi IPB Berbasis Mobile menggunakan Metode Lean UX*. 1–51.
- Munggaran, R. D. (2012). *Pemanfaatan Open Source Software Pendidikan Oleh Mahasiswa Dalam Rangka Implementasi Undang- Undang No. 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta Universitas Pendidikan Indonesia*. 19, 73. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2486.2005.00955.x>
- MZ, Y. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Informasi Interaktif*, 1(1), 35–44.
- Nugroho, K. T. (2018). Analisa Usability Sistem Informasi Website Kabupaten. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2018, Vol 6, No*, 55–60.
- Nurmalasari. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Akademi Kebidanan Aisyiyah Pontianak. *JURNAL KHATULISTIWA INFORMATIKA*, 2(2), 184-197.
- Pertiwi, A. A. P., Fraczkowski, D., Stogis, S. L., & Lopez, K. D. (2018). Using Heuristic Evaluation to Improve Sepsis Alert Usability. *Critical Care Nursing Clinics of North America*, 30(2), 297–309. <https://doi.org/10.1016/j.cnc.2018.02.011>

- Putu Krisnayani, I Ketut Resika Arthana, I. G. M. D. (2016). Analisa Usability Pada Website Undiksha Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)* ISSN: 2252-9063, 5(2).
- Salman, H. M., Ahmad, W. F., & Sulaiman, S. (2018). Usability Evaluation of the Smartphone User Interface in Supporting Elderly Users From Experts' Perspective. *IEEE Access*, 6, 22578-22591. doi:10.1109/access.2018.2827358
- Samudera, Bambang. (2019, 12 November). Aplikasi Hallo Palembang Masih Belum Dikenal Warga. [Online]. Tersedia : [palpos.id/2019/11/12/aplikasi-hallo-palembang-masih-belum-dikenal-warga/](http://palpos.id/2019/11/12/aplikasi-hallo-palembang-masih-belum-dikenal-warga/). [30 Januari 2020]
- Saptari, J., Iswandari, R., & Setyawati, R. (2018). User Experience (UX) dalam pemanfaatan fasilitas Informal Learning Space (ILS) perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(1), 26. <https://doi.org/10.22146/bip.27502>
- Setiawan, Rudy. (2018). *Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Malang, Jawa Timur, Indonesia: CV. Seribu Bintang.
- Sumiyarti, Novi. (2013). *Penguasaan Pengetahuan Mahasiswa Tentang Alat Permainan Edukatif Dalam Perkuliahan Bimbingan Perawatan Anak* Universitas Pendidikan Indonesia / [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu/) / [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu). 24–32.
- Supriyanto, W., & Iswandiri, R. (2017). Kecendurungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 79–86. <https://doi.org/10.22146/bip.26074>
- Triana, D., & Oktavianto, W. O. (2013). Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten. *Jurnal Fondasi*, 2(2), 182–190.
- Wang, X. (2014). Personas in the User Interface Design. *University of Calgary, Alberta, Canada*. <http://pages.cpsc.ucalgary.ca/~saul/wiki/uploads/CPSC681/topic-wan-personas.pdf>
- Yudha, Satria.K. (2018, 05 Desember). Terapkan Smart City, Pemkot Palembang Luncurkan Aplikasi. [Online]. Tersedia : [republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/12/05/pj9rpk416-terapkan-smart-city-pemkot-palembang-luncurkan-aplikasi](http://republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/12/05/pj9rpk416-terapkan-smart-city-pemkot-palembang-luncurkan-aplikasi). [30 Januari 2020]