

LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI DAN REDESAIN *WEBSITE* KEMENTERIAN PEKERJAAN
UMUM BERBASIS *HEURISTIC EVALUATION*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh

AZ-ZAHRA RIZQI FAUZIYAH

NIM: 21240023

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI DAN REDESAIN *WEBSITE* KEMENTERIAN PEKERJAAN
UMUM BERBASIS *HEURISTIC EVALUATION*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh

AZ-ZAHRA RIZQI FAUZIYAH

NIM: 21240023

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : "Evaluasi dan Redesain *Website* Kementerian
Pekerjaan Umum Berbasis *Heuristic Evaluation*"
Penulis : Az-Zahra Rizqi Fauziyah
NIM : 21240023
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Rabu, 18 Juli 2025.

Disahkan oleh:

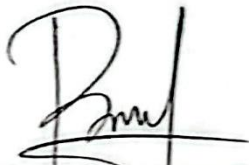
Ketua Penguji,



Nur Rahmansyah, S.Kom., M.Kom

NIP. 198405092019031011

Anggota 1



Nabilla Rida Tri Nisa, S.Stat., M.Stat

NIP. 199705012024062002

Anggota 2



Muhamad Ridwan, S.I.Kom, M.M

NIP. 198603272019031013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Desain



Tri Fajar Yurmama Supiyanti, S.Kom, M.T.

NIP. 198011122010122003

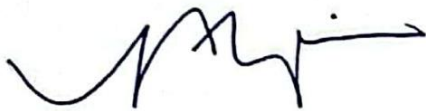
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : EVALUASI DAN REDESAIN WEBSITE
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM BERBASIS
HEURISTIC EVALUATION

Penulis : Az-Zahra Rizqi Fauziyah
NIM : 21240023
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi: ...)
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 11 Juli 2025

Pembimbing 1



Nofiandri Setyasmara, M.T.
NIP. 19781120200505011005

Pembimbing 2



Muhamad Ridwan, S.I.Kom, MM
NIP. 198603272019031013

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Teknologi Rekayasa Multimedia



Sanjaya Pinem, S.Kom., M.Sc.
NIP. 1989022620201210007

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Az-Zahra Rizqi Fauziyah
NIM : 21240023
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi ...)
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
“EVALUASI DAN REDESAIN WEBSITE KEMENTERIAN PEKERJAAN
UMUM BERBASIS *HEURISTIC EVALUATION*”.

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan
ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 11 Juli 2025

Yang menyatakan,



Az-Zahra Rizqi Fauziyah
NIM:212400023

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Az-Zahra Rizqi Fauziyah
NIM : 21240023
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi ...)
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2025

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "EVALUASI DAN REDESAIN WEBSITE KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM BERBASIS *HEURISTIC EVALUATION*" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 11 Juli 2025

Yang menandatangani,



Az-Zahra Rizqi Fauziyah

NIM:21240023

ABSTRAK

Websites serve as a crucial medium for delivering information and public services, particularly for government institutions such as the Ministry of Public Works (PU). However, based on preliminary observations and the author's internship experience, several usability issues were identified that affect the effectiveness and comfort of users when accessing information. This study aims to evaluate the usability of the PU Ministry's website using the Heuristic evaluation method based on Nielsen's 10 principles, analyze the severity of identified issues, and redesign the website interface to be more responsive and user-friendly.

This research adopts a mixed-methods approach combining qualitative and quantitative data. The evaluation involved three expert evaluators and revealed an average severity rating of 1.52 in the initial phase (minor usability problems). After implementing design improvements based on evaluator feedback, a second evaluation showed a reduced rating of 0.52 (cosmetic problems). These findings demonstrate that the Heuristic evaluation method is effective in identifying and addressing usability issues on government websites. The redesigned interface improved visual consistency, navigation, and information accessibility, thereby enhancing the overall user experience.

Keywords: *Heuristic evaluation, usability, government website, user interface, user experience, redesign*

*Website merupakan media penting dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik, khususnya bagi instansi pemerintah seperti Kementerian Pekerjaan Umum (PU). Namun, berdasarkan pengamatan awal dan pengalaman magang penulis, ditemukan berbagai permasalahan pada aspek *usability* yang berdampak pada efektivitas dan kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability website* Kementerian PU menggunakan metode *Heuristic evaluation* berdasarkan 10 prinsip Nielsen, menganalisis tingkat keparahan masalah (severity rating), serta merancang ulang (redesain) antarmuka *website* agar lebih responsif dan *user-friendly*.*

*Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods yang menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif. Evaluasi dilakukan oleh tiga evaluator dan menghasilkan rata-rata severity rating sebesar 1,52 pada tahap awal (minor *usability* problem). Setelah dilakukan redesain berdasarkan rekomendasi evaluator, pengujian ulang menunjukkan penurunan nilai menjadi 0,52 (*cosmetic problem*). Hasil ini menunjukkan bahwa metode *Heuristic evaluation* efektif dalam mengidentifikasi dan memperbaiki masalah *usability* pada *website* pemerintah. Redesain yang dilakukan mampu meningkatkan konsistensi tampilan, navigasi, serta akses informasi, sehingga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.*

Kata Kunci: *Heuristic evaluation, usability, website pemerintah, user interface, user experience, redesain*

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari orang-orang di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Trifajar Yurmama Supiyanti, S.Kom., M.T., Ketua Jurusan Desain Politeknik Negeri Media Kreatif.
4. Lani Siti Noor Aisyah, S.Ds., M.Ds., Sekretaris Jurusan Desain Politeknik Negeri Media Kreatif.
5. Sanjaya Pinem, S.Kom., M.Sc., Koordinator Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia
6. Nofiandri Setyasmara, M.T, selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Muhamad Ridwan, S.I.Kom, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan waktu, perhatian, dan nasihat yang membantu penulis dalam menyempurnakan laporan ini.
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
9. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta, terutama kepada Ayah dan Bunda, yang selalu mengusahakan apapun demi keberhasilan dan kebahagiaan penulis. Dalam setiap langkah dan pencapaian ini, tersimpan doa, pengorbanan, dan kerja keras yang tak pernah penulis lupakan. Terima kasih atas cinta yang tak terhingga, kesabaran tanpa batas, serta dukungan yang tak pernah berhenti, bahkan di saat penulis sendiri meragukan kemampuan diri. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada adik-adik tersayang, Naura, Zalfa, dan Hafiza,

yang selalu memberikan semangat dengan caranya masing-masing dan menjadi pengingat bahwa keluarga adalah tempat terbaik untuk kembali. Kepada Nenek yang senantiasa mendoakan dan mendukung dengan penuh kasih, serta seluruh keluarga besar yang turut memberikan dorongan dan doa terbaik.

10. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Inayat Adilasyahel, yang telah setia menemani, mendukung, dan memberi semangat tanpa henti selama empat tahun perjalanan ini. Terima kasih sudah ada di samping penulis bukan hanya di masa-masa sulit selama menyusun Tugas Akhir, tapi juga saat penulis merasa lelah, ragu, atau bahkan kehilangan arah. Terima kasih atas segala kesabaran, pengertian, dan cinta yang tulus, telah menjadi salah satu kekuatan terbesar dalam menjalani semua ini. Terima kasih atas kebahagiaan, ruang nyaman, dan cara sederhana kamu menunjukkan bahwa segalanya akan baik-baik saja. Semoga perjalanan ini terus membawa kita ke arah yang baik bersama.
11. Tak lupa, penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada teman-teman, yaitu Raka, Esa, Mya, dan Noufal, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, canda tawa, dan semangat yang selalu kalian berikan, terutama di saat-saat sulit dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
12. Yang terpenting, penulis juga ingin memberikan apresiasi yang tulus kepada diri sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, di tengah rasa lelah, ragu, dan tekanan yang kerap datang silih berganti. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, meskipun jalan yang ditempuh tidak selalu mudah dan penuh ketidakpastian. Untuk setiap malam begadang, setiap usaha yang tidak terlihat, dan setiap keputusan untuk tidak menyerah, semuanya adalah bentuk keberanian yang layak dihargai. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa kerja keras, keyakinan, dan kesabaran akan selalu membuahkan hasil pada waktunya.
13. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kak Falih atas bantuan dan dukungan yang sangat berarti dalam

proses perizinan penelitian di Kementerian Pekerjaan Umum. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan kesediaannya untuk membantu penulis dalam berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pihak terkait di Kementerian.

14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk pengembangan penelitian ini di masa mendatang. Penulis juga berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis,



Az-Zahra Rizqi Fauziyah

NIM. 21240023

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kajian Teori.....	6
1. <i>Website</i>	6
2. <i>User Interface (UI) Dan User Experience (UX)</i>	6
3. <i>Heuristic Evaluation</i>	7
4. <i>Usability Testing</i>	9
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Jenis Penelitian	13
B. Desain Pengembangan.....	13
1. Penentuan Objek dan Permasalahan.....	14
2. Studi Literatur.....	14
3. Pengujian <i>Usability</i> Tahap Pertama	14
4. Proses Evaluasi <i>Usability</i> Tahap Pertama	14
5. Perancangan Ulang Tampilan (Redesain)	15
6. Konfirmasi Hasil Perbaikan	15
7. Evaluasi Ulang (Pengujian Tahap Kedua)	15
8. Pengambilan Kesimpulan dan Saran	15
C. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	15
1. Tempat Penelitian	15
2. Waktu Penelitian	15
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	16
E. Definisi Operasional Variabel.....	16
F. Teknik Pengumpulan Data	18

1. Studi Literatur.....	18
2. Observasi	18
3. Kuesioner.....	19
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	22
A. Hasil Penelitian.....	22
1. Hasil Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> Tahap Pertama	22
a. <i>Visibility of System Status</i> (HE01)	22
b. <i>Match Between System and The Real World</i> (HE02)	23
c. <i>Use Control and Freedom</i> (HE03)	23
d. <i>Consistency and Standards</i> (HE04)	24
e. <i>Error Perevention</i> (HE05)	25
f. <i>Recognition Rather Than Recall</i> (HE06)	25
g. <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (HE07)	26
h. <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (HE08)	26
i. <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers From Error</i> (HE09)	27
j. <i>Help and Documentation</i> (HE010)	28
2. Hasil Rekomendasi Perbaikan.....	31
a. <i>Visibility of System Status</i> (HE01)	32
b. <i>Match Between System and The Real World</i> (HE02)	33
c. <i>Use Control and Freedom</i> (HE03)	33
d. <i>Consistency and Standards</i> (HE04)	34
e. <i>Error Perevention</i> (HE05)	36
f. <i>Recognition Rather Than Recall</i> (HE06)	37
g. <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (HE07)	37
h. <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (HE08)	38
i. <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers From Error</i> (HE09)	39
j. <i>Help and Documentation</i> (HE010)	40
3. Hasil Pengujian <i>Usability Heuristic Evaluation</i> Tahap Kedua	41
a. <i>Visibility of System Status</i> (HE01)	42
b. <i>Match Between System and The Real World</i> (HE02)	42
c. <i>Use Control and Freedom</i> (HE03)	43
d. <i>Consistency and Standards</i> (HE04)	43
e. <i>Error Perevention</i> (HE05)	44
f. <i>Recognition Rather Than Recall</i> (HE06)	45
g. <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (HE07)	45
h. <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (HE08)	46
i. <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers From Error</i> (HE09)	47
j. <i>Help and Documentation</i> (HE010)	47
B. Pembahasan	49
1. <i>Visibility of System Status</i> (HE01)	49
2. <i>Match Between System and The Real World</i> (HE02)	50
3. <i>Use Control and Freedom</i> (HE03)	50
4. <i>Consistency and Standards</i> (HE04)	50

5. <i>Error Perevention</i> (HE05)	51
6. <i>Recognition Rather Than Recall</i> (HE06)	51
7. <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (HE07)	51
8. <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (HE08)	52
9. <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers From Error</i> (HE09)	52
10. <i>Help and Documentation</i> (HE010)	52
C. Keterbatasan Penelitian	53
1. Sampel Evaluator Terbatas	53
2. Fokus Terbatas pada Aspek Visual dan Navigasi UI/UX	53
3. Tidak Melibatkan Pengguna Akhir	53
4. Pengujian Prototipe, Bukan Implementasi Nyata	53
5. Generalisasi Terbatas.....	53
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Implikasi.....	55
1. Implikasi Praktis	55
2. Implikasi Akademis	55
C. Saran.....	55
1. Untuk Tim Pengelola <i>Website</i> Kementerian PU.....	55
2. Untuk Peneliti Selanjutnya	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	54
A. Biodata Mahasiswa	59
B. Lembar Bimbingan.....	60
C. Dokumen Pendukung Penyusunan TA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 10 Prinsip <i>Heuristic Evaluation</i>	17
Tabel 2. 10 Pernyataan <i>Heuristic Evaluation</i>	19
Tabel 3. Skala Nilai <i>Severity Rating</i>	21
Tabel 4. Hasil Pengujian Tahap Pertama	29
Tabel 5. Masalah Usabilitas yang Ditemukan.....	30
Tabel 6. Hasil Pengujian Tahap Kedua.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Beranda Website Kementerian Pekerjaan Umum **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 10 Prinsip Heuristic Evaluation..... 7

Gambar 3. Alur Penelitian..... 14

Gambar 4. Tampilan Halaman Beranda Sebelum dan Sesudah Redesain 32

Gambar 5. Tampilan Halaman Berita Sebelum dan Sesudah Redesain..... 33

Gambar 6. Tampilan Halaman Galeri Sebelum dan Sesudah Redesain 35

Gambar 7. Tampilan Notifikasi Error Sebelum dan Sesudah Redesain 36

Gambar 8. Tampilan Filter Halaman Berita Sebelum dan Sesudah Redesain 37

Gambar 9. Tampilan Footer Sebelum dan Sesudah Redesain..... 38

Gambar 10. Tampilan Error Kedua Sebelum dan Sesudah Redesain..... 39

Gambar 11. Tampilan Fitur FAQ Sebelum dan Sesudah Redesain 41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Bimbingan Pembimbing I	60
Lampiran 2. Lembar Bimbingan Pembimbing II	61
Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data Perusahaan	62
Lampiran 4. Sertifikat Magang	63