

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USABILITY* SISTEM LAYANAN AKADEMIK  
(SILAYAK) DI POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA  
DENGAN METODE *HEURISTIC EVALUATION***



**HARSONO**

**NIM : 225611086**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**UJIAN SKRIPSI**

**ANALISIS *USABILITY* SISTEM LAYANAN AKADEMIK DI  
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA DENGAN  
METODE *HEURISTIC EVALUATION***

Diusulkan oleh

HARSONO

225611086

Telah disetujui

pada tanggal 22 Februari 2024

Pembimbing



Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs.

NIP/ NPP: 19780315 200501 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

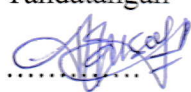
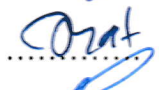
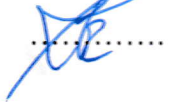
TUGAS AKHIR

ANALISIS USABILITY SISTEM LAYANAN AKADEMIK DI  
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA DENGAN METODE  
*HEURISTIC EVALUATION*


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan  
diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Teknologi Digital Indonesia  
Yogyakarta

Yogyakarta, ..... 7 Februari 2024

Dewan Penguji

- |   | NIDN       | Tandatangan   |
|---|------------|---|
| 1. Emy Susanti, S. Kom., M.Cs. (Ketua)          | 0003037901 |  |
| 2. Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. (Sekretaris)    | 0015037802 |  |
| 3. Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom. (Anggota) | 0529128201 |  |

Mengetahui  
Ketua Program Studi Sistem Informasi


  
Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.  
NPP: 051149

22 FEB 2024

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 31 Januari 2024



Harsono  
NIM: 225611086

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO**

### **MOTO**

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling banyak manfaatnya bagi manusia”  
(HR. Ahmad).

### **PERSEMBAHAN**

“Skripsi ini didedikasikan kepada keluarga tercinta,  
Istri dan anak-anakku, terimakasih doa dan dukungannya selama ini.  
Segala doamu selama ini sungguh berrati”

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Kanjeng Nabi Muhammad SAW, semoga kita termasuk dalam golongan yang mendapat syafaatnya di hari akhir kelak.

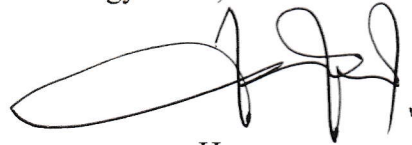
Proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, saran, serta kritik dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Sri Redjeki, S. Si., M. Kom., Ph. D. selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia
2. Bapak Dr. Bambang Purnomosidi DP, S. E. Akt., S. Kom., MMSI. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia
3. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia
4. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing serta selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia
5. Ibu Emy Susanti, S. Kom., M.Cs. selaku Dewan Penguji
6. Bapak Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom. selaku Dewan Penguji
7. Bapak Dr. Iswanto, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
8. Ibu Yani Puspitasari, S.Kom., MM.selaku Kepala Unit IT di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
9. Keluarga saya tercinta: istri dan anak-anak saya, terimakasih atas semangat dan dukungannya selama ini
10. Seluruh rekan kerja di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta terkhusus rekan-rekan di Unit IT Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
11. Seluruh dosen dan pegawai di Universitas Teknologi Digital Indonesia

12. Seluruh dosen dan pegawai di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
13. Teman-teman kuliah yang selama ini saling memberi dukungan dan juga semangat

Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu semoga Allah senantiasa membalas dengan kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik senantiasa terbuka untuk perbaikan tugas akhir ini. Harapan penulis tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Yogyakarta, 31 Januari 2024



Harsono

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO</b> .....	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XI</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XIII</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.2. Landasan Teori .....	16
2.2.1. Profil Poltekkes Kemenkes Yogyakarta .....	16
2.2.2. SILAYAK .....	17
2.2.2.1. Pengertian Sistem .....	17
2.2.2.2. Pengertian Layanan .....	17
2.2.2.3. Pengertian Akademik .....	18
2.2.2.4. Sistem Layanan Akademik (SILAYAK) .....	18
2.2.3. Usability .....	20
2.2.4. Heuristic Evaluation .....	22



2.2.4.1. Kriteria Heuristic Evaluation .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Kerangka Penelitian .....	26
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.3. Alat dan Bahan .....	28
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.5. Instrumen Penelitian .....	30
3.6. Metode Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	33
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Prodi .....	33
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Semester .....	34
4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Akses .....	35
4.2. Hasil Pengolahan Metode Heuristic Evaluation .....	35
4.3. Rekapitulasi Analisis Data Hasil Pengukuran Usability .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>44</b>
5.1. Kesimpulan .....	44
5.2. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Penelitian .....	26
Gambar 4.1. Grafik Persentase .....	42

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya .....	11
Tabel 3.1 Pilihan Jawaban Skala Likert .....	30
Tabel 3.2 Kategori Persentase Kelayakan .....	31
Tabel 4.1. Persentase Responden Berdasarkan Prodi .....	34
Tabel 4.2. Persentase Responden Berdasarkan Semester .....	34
Tabel 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Akses .....	35
Tabel 4.1 Pilihan Jawaban Skala Likert .....	36
Tabel 4.2 Kategori Persentase Kelayakan .....	36
Tabel 4.2. Hasil Pengolahan Kuesioner .....	37

## ABSTRAK

Poltekkes Kemenkes Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi Kesehatan di Yogyakarta dan telah menggunakan Sistem Layanan Akademik sebagai bentuk implementasi penggunaan teknologi dalam layanannya. Sistem Layanan Akademik yang juga disebut dengan SILAYAK ini, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan untuk mahasiswa, dosen, dan pihak eksternal. Namun, belum ada pengujian usability yang dilakukan terhadap sistem SILAYAK ini. Usability, sebagai ukuran efektivitas perangkat lunak, mencakup kemudahan pembelajaran, efisiensi, kepuasan pengguna, dan ketahanan terhadap kesalahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis *usability* di Sistem Layanan Akademik menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas layanan. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Lemeshow* dan *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan metode analisis deskriptif.

Penelitian Analisis *Usability* Sistem Layanan Akademik (SILAYAK) di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dengan Metode *Heuristic Evaluation* diperoleh hasil evaluasi *usability* pada aplikasi SILAYAK dengan persentase sebesar 81,55%. Hasil dengan persentase 81,55% menunjukkan SILAYAK berada pada tingkat *usability* sangat baik, sehingga sudah memenuhi kriteria *usability* pada sebuah aplikasi.

Namun, perlu dilakukan perbaikan pada indikator X3.2 tentang “Pengguna tahu apa yang harus dilakukan apabila sistem mengeluarkan pesan peringatan”, X5.3 tentang “Sistem secara otomatis memiliki usulan terkait dengan kesalahan penulisan dengan persentase”, X8.1 tentang “Hanya informasi penting saja yang ditampilkan dilayar dengan persentase” dan X9.2 tentang “Pesan kesalahan mengandung pilihan solusi yang diperlukan dengan persentase”, karena indikator tersebut persentasenya dibawah 80%. Selain itu perlu juga dilakukan penelitian menggunakan metode dan aspek yang lain.

Kata Kunci : *Usability, Heuristic, SILAYAK*

## ABSTRACT

*Poltekkes Kemenkes Yogyakarta is one of the health universities in Yogyakarta and has used the Academic Service System as an implementation of the use of technology in its services. This Academic Service System, called SILAYAK, aims to increase the efficiency and accessibility of services for students, lecturers, and external parties. However, no usability testing has been carried out on the SILAYAK system. Usability, as a measure of software effectiveness, includes ease of learning, efficiency, user satisfaction, and error resistance.*

*This research aims to conduct a usability analysis in the Academic Service System using the Heuristic Evaluation method to be used as input for improving service quality. Data collection was carried out through questionnaires. The sampling technique used the Lemeshow technique and purposive sampling. The data was analyzed using descriptive analysis.*

*Research on Usability Analysis of the Academic Service System (SILAYAK) at Poltekkes Kemenkes Yogyakarta using the Heuristic Evaluation Method obtained usability evaluation results for the SILAYAK application with a percentage of 81.55%, which means the system is at an excellent usability level, its mean SILAYAK has met the criteria for usability.*

*However, some indicators need to be improved. These indicators include X3.2 regarding "Users know what to do if the system issues a warning message", X5.3 about "The system automatically makes suggestions regarding writing errors with percentages", X8.1 about "Only important information is displayed on the screen with percentages", and X9.2 about "Error message contains required solution options with percentages". Consideration is needed to make improvements because the indicator percentage is below 80%. Apart from that, research needs to be carried out using other methods and aspects.*

*Keywords: Usability, Heuristic, SILAYAK*