

# **PENGUJIAN USABILITY WEBSITE KANTOR DINAS PARIWISATA KABUPATEN BENGKALIS DENGAN PENDEKATAN HEURISTIC EVALUATION**

Nama Mahasiswa : Kharis Ramadhani  
NIM : 6304221509  
Dosen Pembimbing I : Depandi Enda, S.ST.,M.Kom

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* pada *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis sebagai media informasi dan layanan publik berbasis digital. Evaluasi dilakukan menggunakan metode Heuristic Evaluation berdasarkan sepuluh prinsip *usability* Jakob Nielsen untuk mengidentifikasi permasalahan antarmuka, serta diperkuat dengan pengujian *System Usability Scale* (SUS) guna mengukur tingkat penerimaan pengguna secara kuantitatif. Hasil evaluasi awal menunjukkan bahwa *website* memperoleh skor SUS sebesar 49,5 yang termasuk dalam kategori *Not Acceptable*, sehingga menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan sistem belum memenuhi standar penerimaan pengguna. Permasalahan utama ditemukan pada aspek kontrol navigasi, visibilitas status sistem, serta penanganan kesalahan pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, dilakukan perancangan ulang antarmuka dengan menambahkan tombol kembali, indikator loading, dan pesan kesalahan yang informatif. Hasil pengujian ulang setelah perbaikan menunjukkan peningkatan skor SUS menjadi 81,0 yang termasuk dalam kategori *Good*. Peningkatan sebesar 29 poin ini menunjukkan bahwa desain ulang yang dilakukan berhasil meningkatkan kualitas *usability website* secara signifikan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan berbasis evaluasi *usability* yang dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan digital kepada masyarakat.

**Kata kunci:** *Usability, Heuristic Evaluation, System Usability Scale, Website Pemerintah, User Experience*

# ***TESTING THE WEBSITE USABILITY OF THE BENGKALIS REGENCY TOURISM OFFICE WITH A HEURISTIC EVALUATION APPROACH***

*Student Name* : Kharis Ramadhani  
*NIM* 6304221509  
*Advisor I* : Depandi Enda, S.ST.,M.Kom

## ***ABSTRAK***

*This study aims to evaluate the usability level of the Bengkalis Regency Tourism Office website as a digital information and public service platform. The evaluation was conducted using the Heuristic Evaluation method based on Jakob Nielsen's ten usability principles to identify interface issues, and was reinforced by the System Usability Scale (SUS) to quantitatively measure user acceptance. The initial evaluation results showed that the website obtained an SUS score of 49.5, which falls into the Not Acceptable category, indicating that the system's usability did not meet the acceptable standard. The main issues were related to navigation control, visibility of system status, and error handling. Based on these findings, the interface was redesigned by adding back navigation buttons, loading indicators, and informative error messages. The post-redesign evaluation showed an increase in the SUS score to 78.5, which falls into the Good category. This 29-point improvement indicates that the redesign significantly enhanced the website's usability. Therefore, this study provides usability-based improvement recommendations to enhance user experience and the effectiveness of digital public services.*

***Keywords:*** Usability, Heuristic Evaluation, System Usability Scale, Government Website, User Experience