

ABSTRAK

Arka Putra, I Gusti Putu Agung (2025), *Evaluasi Usability Website Sistem Persuratan Undiksha Menggunakan Performance Measurement, Think Aloud, Dan Mouse Tracking*. Tesis, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Prof.Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. dan Pembimbing II : Dr. I Nyoman Sukajaya, M.T

Kata-kata kunci: Evaluasi Usability, Performance Measurement, Think Aloud, Mouse Tracking, Persuratan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kebergunaan (*usability*) pada sistem persuratan Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) menggunakan metode *performance measurement*, *think aloud*, dan *mouse tracking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi masalah antarmuka yang memengaruhi pengalaman pengguna sistem persuratan Undiksha. Evaluasi dilakukan dengan melibatkan 14 responden dengan dua kategori yaitu terampil dan pemula yang merupakan operator sistem persuratan Undiksha. Hasil dari metode *performance measurement* menunjukkan bahwa sistem mencapai tingkat efektivitas yang tinggi, dengan rata-rata keberhasilan sebesar 80.5% untuk pengguna kategori terampil dan 81.8% untuk pengguna kategori pemula. Rata-rata durasi penyelesaian tugas memperoleh kualifikasi "sangat cepat" dengan durasi waktu 89.6s untuk pengguna kategori terampil dan 71.2s untuk pengguna kategori pemula. Melalui metode *think aloud*, penelitian mengungkap berbagai masalah *usability* seperti kesulitan navigasi, kecepatan sistem, dan fitur yang tidak optimal. Metode *mouse tracking* digunakan untuk menganalisis pola interaksi pengguna dengan elemen antarmuka, memberikan data tambahan berupa *heat map* dan tingkat frustrasi pengguna. Hasil evaluasi digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan teknis, perbaikan sistem, termasuk desain ulang antarmuka, optimalisasi fitur, dan peningkatan kinerja sistem. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan menjadi rekomendasi dalam pengembangan sistem persuratan Undiksha yang lebih ramah pengguna.

ABSTRACT

Arka Putra, I Gusti Putu Agung (2025). *Evaluation of the Usability of the Persuratan Undiksha Website System Using Performance Measurement, Think Aloud, and Mouse Tracking.* Thesis, Computer Science, Postgraduate Program, Universitas Pendidikan Ganesha.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom., and Supervisor II: Dr. I Nyoman Sukajaya, M.T.

Keywords: *Usability Evaluation, Performance Measurement, Think Aloud, Mouse Tracking, Letter Management*

This study aims to evaluate the usability level of the letter management system at Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) using the methods of performance measurement, think-aloud, and mouse tracking. The research seeks to assess effectiveness, efficiency, user satisfaction, and identify interface-related issues that affect the user experience of the Undiksha letter management system. The evaluation involved 14 respondents divided into two categories skilled and novice users who serve as operators of the system. The results from the performance measurement method indicate that the system achieved a high level of effectiveness, with an average success rate of 80.5% for skilled users and 81.8% for novice users. The average task completion time was classified as "very fast," with an average duration of 89.6 seconds for skilled users and 71.2 seconds for novice users. Through the think-aloud method, the study revealed various usability issues such as navigation difficulties, system speed, and suboptimal features. The mouse tracking method was used to analyze user interaction patterns with interface elements, providing additional data in the form of heat maps and user frustration levels. The evaluation results are used to provide recommendations for technical improvements, system enhancements, including interface redesign, feature optimization, and system performance upgrades. This research is expected to improve user satisfaction and serve as a recommendation for the development of a more user-friendly letter management system at Undiksha.