

ABSTRAK

Putrawan, Putu Bagus Kresna (2025), Evaluasi Situs Web Kejaksaan Tinggi Bali dengan Metode *Cognitive Walkthrough*, *Heuristic Evaluation*, dan *User Experience Questionnaire*.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Komp. dan Pembimbing II: Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd.

Kata-kata Kunci : Cognitive Walkthrough, Kebergunaan, Kejaksaan, Evaluasi, Kepuasan Pengguna, Evaluasi Heuristik, Situs Web, UEQ

Situs web Kejaksaan Tinggi Bali merupakan kanal pelayanan hukum di lingkungan Bali yang belum pernah dievaluasi sejak 2018. Studi pendahuluan mengungkap beberapa keluhan pengguna terkait fitur krusial yang tidak berfungsi, seperti alur yang membingungkan dan panduan yang kurang jelas. Hal ini dapat menghambat akses publik terhadap proses hukum dalam mencari keadilan. Untuk tujuan tersebut, fitur yang terdapat pada situs web dievaluasi melalui penelitian dengan menerapkan metode *cognitive walkthrough*, evaluasi heuristik, dan *user experience questionnaire* (UEQ). Proses evaluasi melibatkan 10 pengguna umum untuk mengukur kinerja skenario tugas, 3 ahli untuk identifikasi masalah kualitatif, dan 23 responden kuesioner untuk mengukur persepsi dari pengalaman pengguna, yang dilakukan dalam tiga tahap yaitu evaluasi desain awal, pengembangan prototipe, dan evaluasi desain akhir. Uji kebergunaan desain awal menunjukkan masalah signifikan. Banyak terjadi kegagalan dalam menjalankan skenario tugas pada fitur pengaduan masyarakat, dengan nilai rerata tingkat keparahan 3,27 yang berada pada kategori kritis. Selain itu, aspek kejelasan dan ketepatan mendapatkan kategori di bawah rata-rata, yang mana 50% produk pada dataset lebih buruk dibandingkan situs web Kejaksaan Tinggi Bali. Penelitian ini menghasilkan usulan revisi desain web dan sudah diimplementasikan. Uji kebergunaan desain akhir yang berhasil meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

ABSTRACT

Putrawan, Putu Bagus Kresna (2025), *Evaluation of Bali High Prosecutor's Office Website with Cognitive Walkthrough, Heuristic Evaluation, and User Experience Questionnaire Methods.*

This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Komp. and Supervisor II: Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd.

Keywords : Cognitive Walkthrough, Usability, Prosecutor's Office, Evaluation, User Satisfaction, Heuristic Evaluation, Website, UEQ

The Bali High Prosecutor's Office website, a legal service channel in Bali, has not been evaluated since 2018. A preliminary study revealed several user complaints regarding malfunctioning crucial features, such as confusing workflows and unclear guidance. This can be hindering public access to the legal process in seeking justice. To this purpose, the website's features were evaluated through research using cognitive walkthrough, heuristic evaluation, and User Experience Questionnaire (UEQ). The evaluation process involved 10 general users to measure task scenario performance, 3 experts to identify qualitative issues, and 23 questionnaire respondents to measure user experience perceptions. The evaluation was conducted in three stages: initial design evaluation, prototype development, and final design evaluation. The initial design usability test revealed significant issues. There were numerous failures in executing task scenarios in the public complaints feature, with an average severity rating of 3,27, which is in the critical category. Furthermore, clarity and accuracy were rated below average, with 50% of the products in the dataset performing worse than the Bali High Prosecutor's Office website. This research resulted in proposed web design revisions, which have been implemented. The usability test of the final design successfully increased user satisfaction based on aspects of attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation, and novelty.