

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**EVALUASI *USABILITY* PADA SISTEM INFORMASI
PERMINTAAN PENGURUSAN SURAT MAHASISWA FMIPA
UNRI MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

SEPRI GOVAL

11653103786



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2023



LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI *USABILITY* PADA SISTEM INFORMASI
 PERMINTAAN PENGURUSAN SURAT MAHASISWA FMIPA
 UNRI MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION***

TUGAS AKHIR

Oleh:

SEPRI GOVAL

11653103786

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
 di Pekanbaru, pada tanggal 26 Desember 2022

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Pembimbing

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI *USABILITY* PADA SISTEM INFORMASI PERMINTAAN PENGURUSAN SURAT MAHASISWA FMIPA UNRI MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

TUGAS AKHIR

Oleh:

SEPRI GOVAL
11653103786

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Desember 2022

Pekanbaru, 26 Desember 2022

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008



Dr. Hartono, M.Pd.

NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.

Sekretaris : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Dr. Angraini, S.Kom., M.Eng.

Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SEPRI GOVAL
 NIM : 11653103786
 Tempat/Tgl. Lahir : RAPINGAI , 07 SEPTEMBER 1998
 Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI / SI
 Prodi : SISTEM INFORMASI

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

EVALUASI USABILITY PADA SISTEM INFORMASI PERMINTAAN
PENGURUSAN SURAT MAHASISWA FMIPA UNRI MENGGUNAKAN
METODE HEURISTIC EVALUATION

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 31 JANUARI 2023
 Yang membuat pernyataan



SEPRI GOVAL
 NIM: 11653103786

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbil 'Alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa kita ucapkan kepada nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW. *Aamiin ya rabbal'amin*.

Skripsi ini saya persembahkan kepada ayah dan ibu tercinta, yang tidak pernah berhenti mendoakan, memberi kasih sayang, dukungan, kesabaran, dan jerih upaya mereka selama ini. Semoga cita-cita saya saat ini menjadi persembahan yang sangat mulia untuk membahagiakan mereka. Hanya Allah SWT yang mampu membalas segala kebaikan ayah dan ibu didunia maupun diakhirat. *Aamiin jazakumullahu khairon*.

Terimakasih saya ucapkan kepada teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, teruslah berusaha untuk menggapai masa depanmu, karena hasil tidak akan mengkhianati usaha. Jangan lupa untuk selalu melibatkan Allah SWT dalam setiap urusan kita.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Hidayah Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula Shalawat serta salam kita ucapkan kepada kekasih Allah Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan akademik agar dapat mencapai gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan banyak bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, sekaligus sebagai Penguji II sidang Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
6. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Sidang Akhir Penulis.
7. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan.
8. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, sabar, memberikan masukan dan motivasi, serta mendukung penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Dr. Anggraini, S.Kom., M.Eng sebagai Penguji I sidang Tugas Akhir ini yang telah memberikan masukan serta pembelajaran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
10. Terkhusus kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Jelman dan Ibu Hafni



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang selalu mendoakan, memotivasi, menasehati, serta banyak memberi dukungan baik moral maupun material kepada penulis.

11. Penulis juga berterimakasih kepada Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin dan ilmu untuk melakukan penelitian.
12. Pegawai dan Staff Program Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu dan mempermudah dalam pengurusan Administrasi Tugas Akhir.
13. Terimakasih kepada keluarga besar Program Sistem Informasi khususnya Angkatan 2016 B.
14. Teman dan sahabat saya, Adri Deyaka, Cecep Saputra, Iqbal Zul Hidayat, M. Rizal Rifai, Rahmad Rio, Rahmat Satria, Royyan Nashari, Rizki, Trisna Lukmana, Yasri Yani dan Wita Dayuni, telah banyak membantu meberikan informasi dan solusi selama ini semoga Allah SWT memberikan keberkahnannya tetap semangat dan semoga kita sukses bersama amin.
15. Terimakasih banyak kepada orang-orang baik yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam Penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga bantuannya mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dengan baik khususnya dalam bidang pendidikan Sistem Informasi, penulis berdoa dan berharap semoga Allah SWT membalas segala nikmat yang diberikan kepada pihak yang terkait dalam penyusunan Tugas Akhir melalui rahmat dan keberkahannya buat kita semua, Amin Amiin Yarabbal'alamin. Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran dapat dikirim melalui email seprigoval79@gmail.com. Semoga kritik ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Pekanbaru, 30 Januari 2023

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

SEPRI GOVAL
NIM. 11653103786


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

EVALUASI *USABILITY* PADA SISTEM INFORMASI PERMINTAAN PENGURUSAN SURAT MAHASISWA FMIPA UNRI MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

SEPRI GOVAL
NIM: 11653103786

Tanggal Sidang: 29 Desember 2022
 Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat FMIPA UNRI merupakan permintaan pengurusan surat resmi yang diselenggarakan untuk mahasiswa yang ingin mengurus surat di Fakultas FMIPA di Universitas Riau. Sistem ini untuk mempermudah pelaksanaan permintaan pengurusan surat *online*, permintaan pengurusan surat FMIPA belum pernah dievaluasi yang berhubungan dengan *Usability*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *Usability* Permintaan surat FMIPA dan membuat rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan 10 variabel dan jumlah responden yang ditentukan dengan rumus *Slovin* sebanyak 100 orang. Sistem Penentuan responden pada penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling*. Berdasarkan hasil Evaluasi, 6 variabel mendapat kualifikasi kurang baik. Diantaranya, *User Control and Freedom*, *Prevention Error System*, *Recognition Rather than Recall*, *Diagnose and Recover From Error*, *Aesthetic and Minimalist Design*, *Help and Documentation*. Sedangkan 4 variabel lagi mendapat kualifikasi baik yaitu *Visibility of System Status*, *Match Between System and Real World*, *Consistency and Standars*, *Flexibility and Efficiency of Use*. Berdasarkan permasalahan *Usability* yang ada, hal ini harus dilakukan perbaikan sesuai dengan solusi dan dapat digunakan sebagai referensi bagi tim pengembang dalam meningkatkan *Usability* Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat FMIPA.

Kata Kunci: FMIPA, Humas, *Usability*, *Heuristic Evaluation*, *Slovin*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

CARA MEMBUAT TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN LATEX

SEPRI GOVAL
NIM: 11653103786

Date of Final Exam: December 29th 2022
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The information system for requests for processing letters from FMIPA UNRI is an official letter processing request organized for students who want to process letters at the Faculty of Mathematics and Natural Sciences at the University of Riau. This system is to facilitate the implementation of onlineprocessing requests, FMIPA letter processing requests have never been evaluated related to usability. The purpose of this study is to evaluate Usability of FMIPA letter requests and make recommendations for improvement. This study uses the Heuristic Evaluation with 10 variables and the number of respondents determined by the Slovin is 100 people. The respondent determination system in this study uses the Random Sampling. From the evaluation results, 6 variables received poor qualifications. Among them, User Control and Freedom, Prevention Error System, Recognition Rather than Recall, Diagnose and Recover Froom Errors, Aesthetic and Minimalist Design, Help and Documentation. While the other 4 variables received good qualifications, namely Visibility of System Status, Match Between System and Real World, Consistency and Standards, Flexibility and Efficiency of Use. From usability, this must be corrected according to the solution and can be used as a reference for the development team in improving usability of the FMIPA information system.

Key Keywords: FMIPA, Humas, Usability, Heuristic Evaluation, Slovin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
2 LANDASAN TEORI	4
2.1 Profil Perusahaan	4
2.1.1 Visi	4
2.1.2 Misi	4
2.2 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	4
2.3 Usability	5
2.4 Usability Testing	6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	<i>Heuristic Evaluation</i>	7
2.6	Kepuasan Pengguna	8
2.7	Sistem Informasi	9
2.8	Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat (SIPPS)	9
2.9	Teknik Pengumpulan Data	13
2.10	Populasi dan Sampel	13
2.11	Teknik <i>Sampling</i>	13
2.12	Menentukan Ukuran Sampel	15
2.13	Instrumen Pengumpulan Data	15
2.14	SPSS	17
2.15	Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i>	17
2.16	Skala <i>Likert</i>	18
2.17	Pendekatan Penelitian	18
2.18	Penelitian Terdahulu	18
3	METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1	Proses dan Alur Penelitian	20
3.2	Perencanaan	20
3.3	Identifikasi Masalah	21
3.4	Pengumpulan Data	21
3.5	Evaluasi	23
3.6	Dokumentasi dan Persentasi	23
4	ANALISIS DAN HASIL	25
4.1	Analisa Pendahuluan	25
4.2	Analisa Permasalahan Sistem Permintaan Surat FMIPA UNRI Saat Ini	25
4.3	Indetifikasi Responden	27
4.4	Menentukan Responden	28
4.5	Analisis Kuesioner	29
4.6	Karakteristik Responden	31
4.6.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	31
4.6.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.7	Uji Kualitas Data	32
4.7.1	Uji Validitas	32
4.7.2	Uji Reliabilitas	34
4.8	Hasil Pengolahan Angket	35
4.9	Variabel <i>Heuristic Evaluation</i>	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.9.1	Variabel <i>Visibilty Of System Status</i>	35
4.9.2	Variabel <i>Match Between System and Real World</i>	36
4.9.3	Variabel <i>User Control and Freedom</i>	37
4.9.4	Variabel <i>Consistency and Standar</i>	37
4.9.5	Variabel <i>Prevention Error System</i>	38
4.9.6	Variabel <i>Recognition Rather Than Recall</i>	38
4.9.7	Variabel <i>Flexibility and Efficiency Of Use</i>	39
4.9.8	Variabel <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	39
4.9.9	Variabel <i>Help User Recognize and Recover From Errors</i>	40
4.9.10	Variabel <i>Help and Document</i>	41
4.10	Analisa Data Dengan <i>Usability Testing</i>	41
4.11	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Visibility Of System Status</i>	42
4.11.1	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Match Between System and Real World</i>	42
4.11.2	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>User Control and Freedom</i>	43
4.11.3	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Consistency and Standards</i>	44
4.11.4	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Error Prevention</i>	44
4.11.5	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Recognition Rather Than Recall</i>	45
4.11.6	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Flexibility and Efficiency Of Use</i>	46
4.11.7	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	46
4.11.8	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Help User Recognize and Recover From Errors</i>	47
4.11.9	Hasil <i>Usability Testing</i> Variabel <i>Help and Document</i>	48
4.12	Hasil Akhir	50
4.13	Rekomendasi	53
5	PENUTUP	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA A - 1

LAMPIRAN B HASIL OBSERVASI B - 1

LAMPIRAN C HASIL PENGUMPULAN DATA KUESIONER	C - 1
LAMPIRAN D HASIL PENGOLAHAN DATA	D - 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

2.1	Tampilan <i>Login</i>	10
2.2	Halaman Beranda	10
2.3	Tampilan Profil Mahasiswa	11
2.4	Tampilan Status Surat atau Lacak Surat	11
2.5	Tampilan <i>Form</i> Pengajuan Surat	12
2.6	Macam-macam Surat	12
2.7	Teknik <i>Sampling</i>	14
3.1	Alur Metodologi	20
4.1	Tampilan <i>Login</i> SIPPS	26
4.2	Tampilan <i>Dashboard</i> SIPPS	26
4.3	Tampilan <i>Dashboard</i> SIPPS	27
4.4	Tampilan Profil SIPPS	27
4.5	Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Jurusan	31
4.6	Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

2.1	Variabel <i>Heuristic Evaluation</i>	7
4.1	Kuesioner Penelitian	29
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	31
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.4	Uji Validitas	33
4.5	Uji Reliabilitas	34
4.6	Hasil Pernyataan <i>Visibility Of System Status</i>	35
4.7	Hasil Pernyataan <i>Match Between System and Real World</i>	36
4.8	Hasil Pernyataan <i>User Control and Freedom</i>	37
4.9	Hasil Pernyataan <i>Consistency and Standar</i>	37
4.10	Hasil Pernyataan <i>Prevention Error System</i>	38
4.11	Hasil Pernyataan <i>Recognition Rather Than Recall</i>	39
4.12	Hasil Pernyataan <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	39
4.13	Hasil Pernyataan <i>Help User Recognize and Recover from Errors</i>	40
4.14	Tabel Kuantitatif Hasil Perhitungan <i>Usability Testing</i>	41
4.15	Hasil Persentase Variabel H1 Pernyataan P1, P2 dan P3	42
4.16	Hasil Persentase Variabel H2 Pernyataan P4, P5, P6 dan P7	43
4.17	Hasil Persentase Variabel H3 Pernyataan P8 dan P9	44
4.18	Hasil Persentase Variabel H4 Pernyataan P10 dan P11	44
4.19	Hasil Persentase Variabel H5 Pernyataan P12 dan P13	45
4.20	Hasil Persentase Variabel H6 Pernyataan P14 dan P15	46
4.21	Hasil Persentase Variabel H8 Pernyataan P17, P18, P19 dan P20	47
4.22	Hasil Persentase Variabel H9 Pernyataan P21 dan P22	47
4.23	Tabel Persentase <i>Usability</i> Jawaban Responden	48
4.24	Hasil Variabel Kualifikasi Sangat Baik dan Baik	50
4.25	Hasil Variabel Kualifikasi Cukup Baik dan Kurang Baik	52
4.26	Hasil Persentase keseluruhan variabel	53
4.27	Rekomendasi Perbaikan pada Sistem SIPPS	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

FMIPA	:	Fakultas Matematika Ilmu Pengetahuan Alam
HE	:	<i>Heuristic Evaluation</i>
UNRI	:	Universitas Negri Riau
UR	:	Universitas Riau
SI	:	Sistem Informasi
SIPPS	:	Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat
S	:	Setuju
SS	:	Sangat Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju
TS	:	Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) membantu perguruan tinggi dalam melayani mahasiswanya. Salah satu bentuk pemanfaatan TIK untuk layanan kemahasiswaan adalah sistem informasi akademik mahasiswa. Sistem Informasi Akademik Mahasiswa sebagai suatu sistem yang dirancang untuk mengelola data akademik dan memberikan informasi terkait pembelajaran mahasiswa. Sistem informasi pembelajaran bagi mahasiswa menyediakan fungsi-fungsi yang dapat mendukung kelancaran pembelajaran selama mahasiswa terdaftar di universitas tersebut (Henim dan Sari, 2020). Salah satu Fakultas di Universitas Riau yang memanfaatkan Sistem Informasi Akademik adalah Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA). Sistem Informasi Akademik tersebut bernama Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat (SIPPS) dan dikembangkan oleh FMIPA Universitas Riau untuk membantu mahasiswa FMIPA Universitas Riau untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan dengan mudah (FMIPA, 2019).

Bedasarkan penerapannya, SIPPS masih memiliki beberapa masalah dengan komponen *Usability* (penggunaan atau kenyamanan) sistem. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pengurus SIPPS (Lampiran A), terdapat hambatan dalam mengakses sistem. Masalah pertama adalah fungsionalitas menu terpandu tidak tersedia, memperlambat proses, dan mempengaruhi pengalaman pengguna (Lampiran B). Kendala lainnya adalah bentuk yang tidak tertata dengan baik. Tampilannya jelek dan menyesatkan pengguna saat mengunjungi halaman (Lampiran B). Selain itu, *font* yang tidak konsisten yang diterapkan pada beberapa tampilan juga memengaruhi pengalaman pengguna saat mengakses sistem.

Kemudian, kesalahan lain juga ditemukan yang berarti ada beberapa tautan pada sistem yang tidak berfungsi (Lampiran B). Ini mencegah pengguna melanjutkan ke halaman yang dimaksud dan menyelesaikan proses fungsional sistem. Kedua, beberapa isi tabel tidak dikonfigurasi dan pemilihan warna salah. Salah satu poin terpenting dalam membangun sistem informasi adalah desain. *Interface* memberikan kemudahan kepada pengguna sistem (Krisnayani et al., 2016). Semakin tinggi nilai desain *interface* Pada sistem, manfaat sistem bagi pengguna meningkat (Hendra, Arifin, dkk., 2018). Oleh karena itu, untuk itu perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem sesuai standar dan mengetahui bagaimana keadaan sistem tersebut. Penilaian paling efektif hal ini terkait dengan mengetahui kriteria desain antarmuka dan tingkat *Usability* dari sistem. Hal ini dapat dilakukan dengan mengukur sistem



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan teknik *Usability*. Salah satunya adalah evaluasi *heuristic* (Ahsyar, 2019).

Heuristic Evaluation ini adalah bagaimana mengevaluasi *Usability* secara efektif meningkatkan desain menggunakan serangkaian *heuristic* (Mustikaningtyas, Saputra, dan Pinandito, 2016). *Heuristic Evaluation* pertama kali diperkenalkan oleh Nielsen dan Molich pada tahun 1990, bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan kegunaan situs web. (Purnamasari, 2015). Evaluasi *heuristic* sebagai teknik evaluasi desain yang sangat populer karena dapat dengan mudah menemukan atau mengidentifikasi masalah *Usability* yang muncul. Metode evaluasi *heuristic* menggunakan 10 prinsip untuk menilai tingkat kegunaan. Ini digunakan sebagai referensi untuk keputusan desain lanjutan yang dibuat oleh pengguna.

Karena tujuan evaluasi adalah untuk melihat seberapa baik kinerja kualitas sistem dalam hal kepuasan pengguna, maka FMIPA menggunakan *heuristic* untuk permintaan pemrosesan surat dari mahasiswa UNRI.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi *Usability* Sistem Informasi Permohonan Surat Mahasiswa FMIPA UNRI menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk mengetahui tingkat kenyamanan dan kemudahannya.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Subyek penelitian ini adalah sistem informasi permintaan pengurusan surat-surat FMIPA UNRI.
2. Penelitian ini dilakukan dengan mahasiswa aktif FMIPA UNRI.
3. Pengukuran *Usability* diukur dengan tiga variable yaitu: *Efficiency*, *Error*, dan *Satisfaction*.
4. Analisis data dengan menggunakan teknik *Usability Testing*.
5. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Slovin* dan *Simple Random Sampling* sebagai untuk menentukan pengambilan sampel.
6. Alat yang di gunakan untuk menguji validitas dan reabilitas adalah SPSS *Statistic 20*.
7. Pengukuran *Usability* dengan menggunakan skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban.



1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengetahui analisis *Usability Interface* pengguna SIPPS untuk proses permintaan surat mahasiswa.
2. Mengetahui permasalahan *Usability* pada SIPPS Mahasiswa FMIPA UNRI.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap *interface* SIPPS berdasarkan masalah *Usability* pengembangan sistem lebih lanjut.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Dapat mengetahui pengetahuan tentang masalah dari variabel yang ada dalam SIPPS.
2. Dapat mengetahui tingkat kenyamanan dan kemudahan dari pengguna SIPPS.
3. Secara khusus, memberikan rekomendasi kepada pengembang sistem berdasarkan hasil dari analisis yang dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan Tugas Akhir yang dibuat.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi yang dilakukan mulai 5 dari tahap persiapan hingga pengolahan data.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Pada bab ini berisi tentang penjelasan proses analisa Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat Mahasiswa FMIPA UNRI menggunakan metode *Heuristic Evaluation* serta hasil analisa dari sistem tersebut.

BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

BAB 6. PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai Tugas Akhir yang telah dilakukan dan saran yang diperlukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadi jembatan yang menghubungkan manusia dan komputer (Krisnayani, Arthana, Darmawiguna, Kom, dkk., 2016). Menurut Prihati, Mustafid, dan Suhartono (2011) Model interaksi sistem manusia mencakup lima komponen pengguna atau orang, interaksi, sistem komputer, aktivitas, dan lingkungan kerja. Salah satu topik terpenting dalam ruang HCI adalah antarmuka pengguna. Antarmuka pengguna adalah bagian dari sistem yang dikendalikan oleh pengguna untuk mengakses dan melakukan fungsi sistem. Menurut Saifulloh dan Asnawi (2015) HCI berfokus pada desain sistem yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Prinsip-prinsip desain antarmuka pengguna adalah:

1. *User Familiarity* atau mudah dikenali.
2. *Consistency* atau Konsisten.
3. *Minimal Surprise* atau Tidak membuat pengguna terkejut.
4. *Recoverability* atau Pemulihan.
5. *User Guidance* atau Bantuan.

2.3 Usability

Usability berasal dari kata *usable* dan secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Jika pengguna dapat menghilangkan atau meminimalkan kesalahan penggunaan dan memberikan manfaat dan kepuasan kepada pengguna, pengguna dapat mengatakan bahwa itu berguna. Ketika suatu produk atau layanan benar-benar bagus untuk digunakan, pengguna dapat melakukan apa yang mereka inginkan seperti yang diharapkan dan mereka dapat melakukannya tanpa hambatan, atau keraguan (Krisnayani dkk., 2016).

Menurut Lestari (2014) Kemudahan penggunaan adalah tingkat kualitas suatu sistem yang mudah dipelajari dan digunakan, serta mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat aktif untuk menyelesaikan tugasnya.

Menurut Krisnayani dkk. (2016) *Usability* Kegunaan adalah ilmu teknik. Rekayasa kegunaan mendefinisikan metode yang sangat sistematis. Metode-metode ini dapat dibenarkan secara ilmiah. Metode ini tidak hanya terbukti dalam praktik profesional, tetapi didasarkan pada penelitian selama 20 tahun dengan 2.163 pengguna di 716 situs web di seluruh dunia. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan, kegunaan masih merupakan bidang ilmu yang relatif baru.

Mengukur *Usability* adalah seberapa baik sistem atau produk dapat melakukan tugas pengguna. Standar kegunaan yang baik menurut ISO 9421-11 efektif, efisien, dan memuaskan. Jelas, pengguna terbaik adalah efektif (berbasis hasil), efisien (berbasis metode), dan puas (mendapatkan kepuasan) . (Lestari, 2014). Menurut buku Nielsen *Usability Engineering*, ada lima persyaratan yang

harus dipenuhi oleh sebuah situs web untuk mencapai tingkat kegunaan yang ideal.

1. *Learnability*

Jumlah waktu yang dibutuhkan pengguna yang belum pernah melihat atau menggunakan produk atau sistem untuk belajar melakukan tugas-tugas dasar.

2. *Efficiency*

Jumlah waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan tugas setelah mempelajari cara menggunakan produk atau sistem.

3. *Memorability*

Seberapa mudah bagi pengguna untuk mengingat produk atau sistem sehingga dapat digunakan secara efektif saat digunakan kembali.

4. *Errors*

Seberapa sering pengguna melakukan kesalahan saat menggunakan sistem atau produk. Tingkat keparahan kesalahan dan bagaimana harus menangani kesalahan.

5. *Satisfaction*

Seberapa puas seorang pengguna menggunakan produk atau sistem tersebut.

2.4 Usability Testing

Menurut Hidayat, Ranius, dan Ependi (2014) Pengujian kegunaan mengukur efisiensi, kemudahan belajar, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa masalah atau kesalahan. Uji kegunaan ini adalah atribut untuk mengevaluasi kegunaan antarmuka pengguna situs web. Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan uji kegunaan:

1. Pemilihan objek, langkah ini adalah proses memutuskan objek mana yang akan digunakan dan diteliti.
2. Langkah ini harus ditentukan jika tugas diberikan kepada responden penjelasan kepada responden bahwa yang diuji bukan responden tetapi objek penelitian.
3. Pemberian tugas kepada responden, dengan kata lain tugas observasi yang diselesaikan oleh responden.
4. Setelah responden mengisi kuesioner, responden menjawab kuesioner yang diberikan sesuai dengan pengalaman responden.
5. Analisis tanggapan responden di situs dalam kaitannya dengan tanggapan responden.
6. Evaluasi yang dilakukan memberikan informasi yang lengkap tentang kekuatan dan kelemahan situs.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

7. Saya akan membuat rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi.

2.5 Heuristic Evaluation

Heuristic Evaluation adalah metode pengujian *Usability* perangkat lunak komputer yang membantu mengidentifikasi masalah *Usability* dalam desain antarmuka menurut (Nielsen dan Molich, 1990) yang terkait dengan interaksi manusia-komputer (IMK). Tujuan utama evaluasi heuristik adalah untuk mengidentifikasi masalah yang terkait dengan desain antarmuka.

Evaluasi heuristik yang diusulkan oleh Nielsen dan Molich hampir identik dengan *Cognitive Walkthrough*, tetapi sedikit lebih terstruktur dan sedikit lebih terarah. Pendekatan ini menggunakan beberapa kriteria *usability* atau heuristik diidentifikasi dan desain diimplementasikan, misalnya jika standar dilanggar. Evaluasi heuristik dapat digunakan sebagai panduan, prinsip umum, atau aturan untuk memandu keputusan desain, atau untuk mengkritik keputusan yang dibuat (Krisnayani dkk., 2016).

Heuristic Evaluation dikembangkan oleh Jakob Nielsen dan Rolf Molich (2003) untuk mengevaluasi apakah sebuah *website* adalah *usable*. Beberapa atribut yang dipertimbangkan oleh *Heuristic Evaluation* ditunjukkan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Variabel *Heuristic Evaluation*

No	Kode Heuristic	Heuristic	Keterangan
1	H1	<i>Visibility of System Status.</i>	Sistem harus memberi informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi melalui umpan balik yang tepat waktu.
2	H2	<i>Match Between System and Real World.</i>	Tinjauan ini mengkritisi sistem yang harus dirancang dalam bahasa umum atau pengguna yang mudah dipahami, menggunakan frasa, frasa, dan konsep yang familiar bagi pengguna.
3	H3	<i>User Control and Freedom</i>	Kontrol dan Kebebasan Pengguna Evaluasi ini dimaksudkan untuk memudahkan pengguna dalam menavigasi sistem. Contoh yang sering digunakan ketika pengguna ingin mematikan sistem ketika mereka melakukan kesalahan dan menghindari membuat sistem lebih atau rumit.



Table 2.1 Lanjutan Variabel *Heuristic Evaluation*

No	Kode Heuristik	Heuristic	Keterangan
4	H4	<i>Consistency and Standards</i>	Konsistensi dan Kriteria Tujuan dari evaluasi konsistensi adalah untuk membakukan sistem dan memastikan konsistensi dalam hal ejaan, jenis huruf, dan sebagainya. Hindari menulis kalimat, karakter, dan situasi lain yang berbeda untuk memberi kesan bahwa sistemnya tidak standar.
5	H5	<i>Error Prevention</i>	Rating ini hampir sama dengan rating navigasi, tetapi yang lebih penting ini mencegah pengguna membuat kesalahan. Penting bagi sistem untuk dirancang agar pengguna tidak melakukan kesalahan.
6	H6	<i>Recognition Rather than Recall</i>	Peringkat ini terkait dengan beban kerja pengguna sistem (memori). Minimalkan penggunaan memori sistem. Pengguna tidak perlu mengingat kapan harus menjalankan sistem.
7	H7	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	Kecepatan dan akurasi saat menggunakan sistem harus diperhatikan, terutama bagi pengguna baru.
8	H8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Tampilan atau desain visual harus mempertimbangkan empat prinsip yaitu kontras, pengulangan, penempatan, dan cahaya.
9	H9	<i>Help User Recognize, Diagnosis dan perbaiki kesalahan</i>	Pesan atau instruksi ketika terjadi kesalahan harus dikomunikasikan dalam bahasa yang jelas atau standar.
10	H10	<i>Help and Document</i>	<i>Column or Action Help</i> adalah salah satu kolom yang harus ada di sistem untuk membantu menyelesaikan masalah atau masalah pengguna.

2.6 Kepuasan Pengguna

Menurut Rukmiyati dan Budiarta (2016) kepuasan pengguna datang ketika produk yang mereka gunakan memenuhi harapan mereka. Ketika harapan pengguna produk terpenuhi, itu memfasilitasi pengembangan produk lebih lanjut dan membantu mempertahankan dan menarik pengguna setia produk. Ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pengguna.

1. Pertama adalah mendengarkan keluhan dan mempertimbangkan saran dari pengguna sistem. Metode ini menyediakan pusat layanan pengguna yang memungkinkan pengguna dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai sistem yang digunakan dan menyediakan *helpdesk* atau *email* khusus .

2. Metode Observasi Kepuasan Pengguna dilakukan melalui observasi dan polling berkala. Dalam hal ini, perusahaan mendistribusikan observasi acak atau memanggil pengguna untuk menanyakan seberapa puas mereka dengan sistem yang mereka gunakan.
3. Langsung disampaikan atau dilaporkan kepuasan. Responden ditanya beberapa hal secara langsung untuk mengetahui apakah mereka puas dengan sistem yang mereka gunakan. Penelitian dengan menggunakan kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan pendapat, kesan, sentimen, dan kebutuhan pengguna, serta digunakan sebagai tolak ukur upaya perusahaan untuk mencapainya.
4. Memperoleh ketidakpuasan. Kuesioner yang disebarakan menampung perbedaan antara tingkat kinerja bisnis yang dirasakan pengguna dengan tingkat harapan pengguna dalam kategori–kategori tertentu.
5. Analisis masalah. Responden hanya ditanya tentang masalah yang berkaitan dengan produk dan layanan yang ditawarkan perusahaan dan diberikan dalam bentuk saran untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau saran untuk perbaikan.
6. Analisis minat dan kinerja. Responden atau pengguna ditanya tentang tingkat layanan yang diberikan oleh sistem berdasarkan kepentingannya dibandingkan dengan kinerja perusahaan di setiap kategori.

2.7 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen operasional suatu organisasi dengan kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari yang mendukung kegiatan strategis suatu organisasi dalam rangka menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak eksternal tertentu (Sutabri, 2012).

2.8 Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat (SIPPS)

Sistem Informasi Permohonan Pengurusan Surat (SIPPS) bagi mahasiswa FMIPA Universitas Riau. Ini adalah sistem penting yang membantu siswa memproses surat mereka dengan lebih mudah.

Berikut merupakan tampilan SIPPS Mahasiswa FMIPA Universitas Riau:

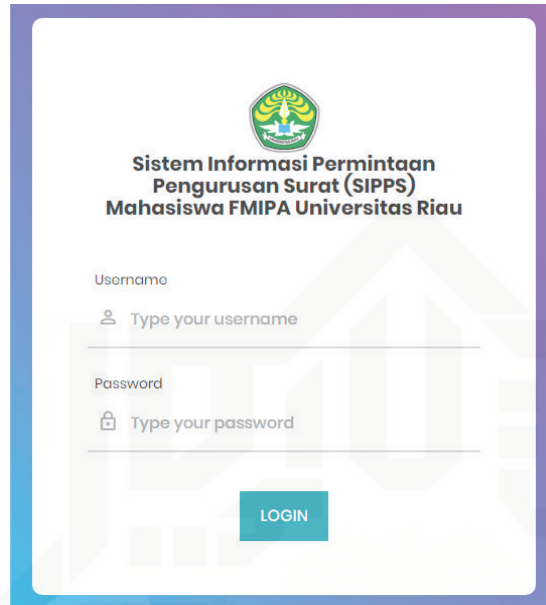
1. Tampilan *Login*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tampilan *login* mengharuskan siswa memasukkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) dan *password* untuk mengakses sistem. Layar *login* mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Tampilan *Login*

2. Halaman Awal

Halaman awal berisi informasi dan pengumuman tentang tata cara pengelolaan surat dan salam kepada mahasiswa. Tampilan halaman awal SIPPS ditunjukkan pada Gambar 2.2.



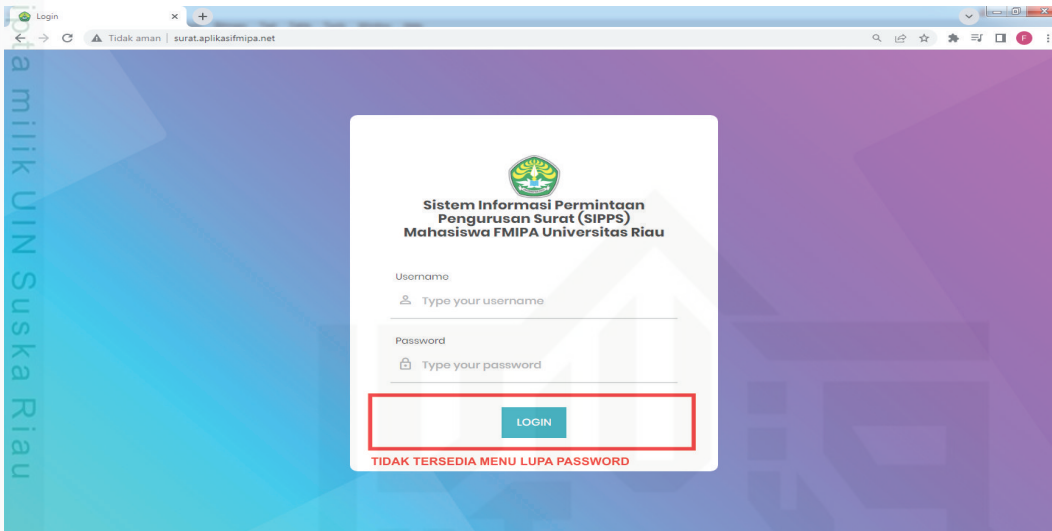
Gambar 2.2. Halaman Beranda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Tampilan Profil

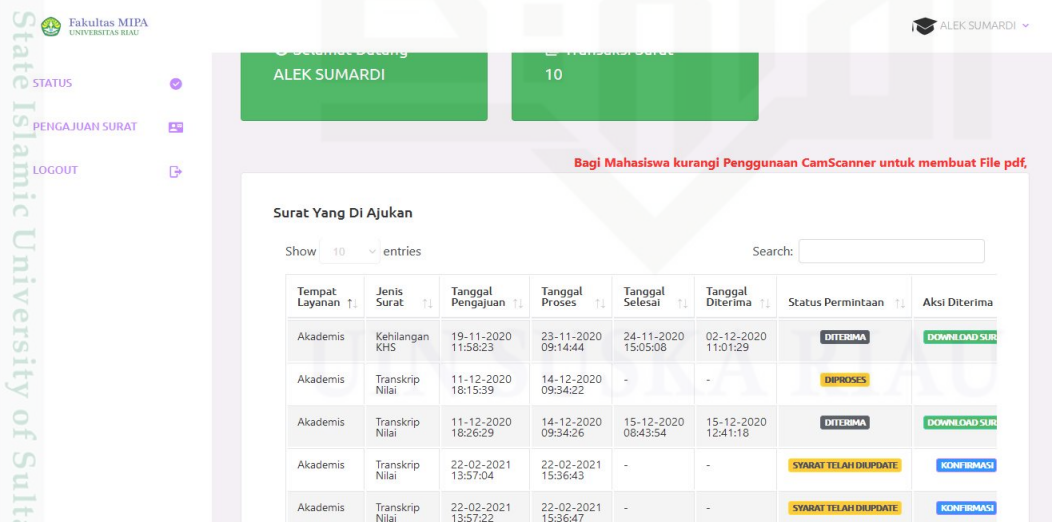
Tampilan profil mahasiswa yang berisi informasi pribadi mahasiswa. Tampilan Tampilan profil mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3. Tampilan Profil Mahasiswa

4. Tampilan Status Surat

Pada halaman ini, mahasiswa dapat melihat status tulisan yang sudah selesai atau belum selesai. Tampilan halaman ini ditunjukkan pada Gambar 2.4.



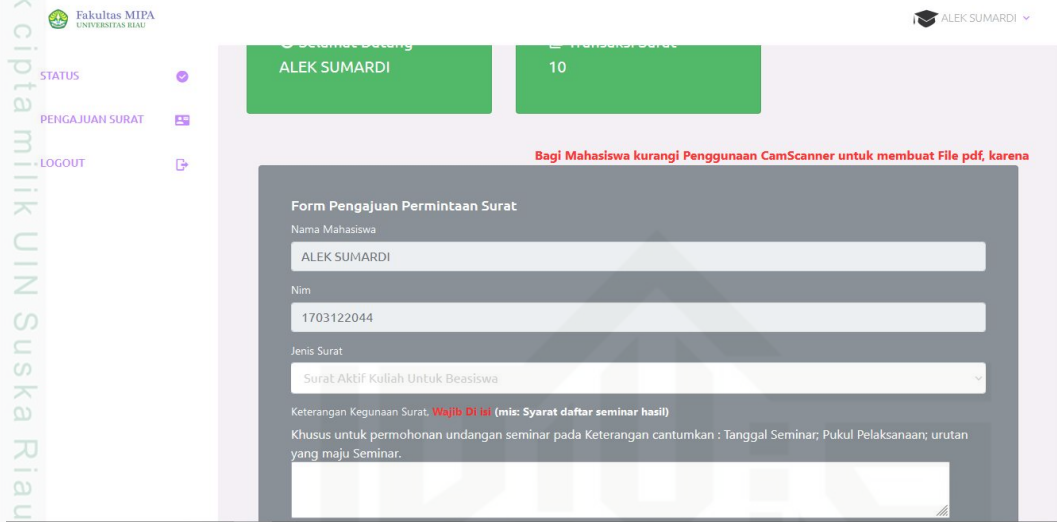
Gambar 2.4. Tampilan Status Surat atau Lacak Surat

5. Tampilan Form Pengajuan Surat

Pada halaman ini, mahasiswa mengirimkan surat mereka dengan mengisi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

formulir yang disediakan. Tampilan halaman ini ditunjukkan pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5. Tampilan *Form* Pengajuan Surat

6. Macam-Macam Surat yang diurus

Pada halaman ini, mahasiswa dapat melihat huruf-huruf yang dapat diproses oleh SIPPS. Tampilan halaman ini ditunjukkan pada Gambar 2.6.

Berikut ini Permintaan Pengurusan Surat yang dapat dilakukan Menggunakan **SIPPS**

1. Surat Aktif Kuliah Untuk Beasiswa (Kemahasiswaan)
2. Kehilangan KHS (Akademis)
3. Parkir (Umum)
4. Transkrip Nilai (Akademis)
5. Legalisir KTM (Akademis)
6. Legalisir KHS (Akademis)
7. Lupa Password Portal (Akademis)
8. Legalisir Sertifikat Akreditasi (Akademis)
9. Surat Izin Melakukan Penelitian (Jurusan)
10. Pembuatan SK Pembimbing (Jurusan/Prodi) (Jurusan)
11. Surat Untuk Masuk Tunjangan Gaji ORTU (Kemahasiswaan)
12. Surat Keterangan Kehilangan KTM/KHS (Kemahasiswaan)
13. Surat Bebas Pustaka (Pustaka Cabang FMIPA) (Pustaka)
14. Surat Telah Unggah Karya Ilmiah (Pustaka)
15. Pengurusan Permohonan Seminar Proposal (Jurusan)
16. Pengurusan Seminar Hasil TA (Jurusan)
17. Pengurusan Pengajuan Ujian Sarjana (Jurusan)
18. Permohonan undangan seminar (KIMIA) (Jurusan)
19. Surat persetujuan karya ilmiah dari Jurusan/Prodi (Jurusan)
20. Surat pengantar dari Jurusan Kimia (Jurusan)

Gambar 2.6. Macam-macam Surat

2.9 Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini menjelaskan teknik pengumpulan data seperti populasi sampel, teknik pengambilan sampel, dan alat pengumpulan data statistik.

2.10 Populasi dan Sampel

Populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan kualitas dan karakteristik tertentu yang digunakan peneliti untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Ada beberapa jenis populasi yang perlu diketahui berdasarkan penggolongannya, yaitu sebagai berikut (Rahadi dan Sudrajad, 2000):

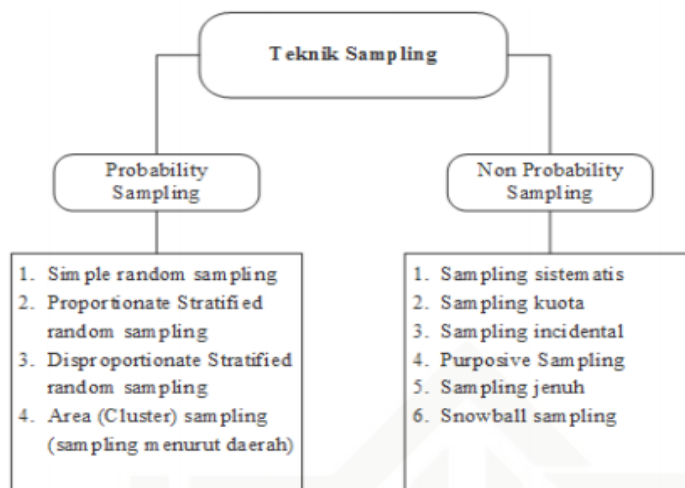
1. Populasi dapat dibagi menjadi populasi terbatas berdasarkan nomor dan populasi tidak terbatas.
2. Populasi terbatas merupakan sumber data kuantitatif yang pasti, sehingga jumlah relatif dapat dihitung.
3. Populasi tak terbatas adalah sumber data yang batas atasnya tidak dapat ditentukan dan relatif tidak mungkin untuk diukur.
4. Berdasarkan sifatnya, populasi dapat dibagi menjadi populasi homogen dan heterogen.
 - (a) Populasi Homogen
Populasi homogen adalah sumber data yang unsur-unsurnya memiliki ciri yang sama, sehingga jumlahnya tidak perlu dipertanyakan secara kuantitatif.
 - (b) Populasi Heterogen
Populasi heterogen adalah sumber data dengan berbagai karakteristik dan keadaan elemen, sehingga batasan kualitatif dan kuantitatif harus ditetapkan.

2.11 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah teknik pengambilan sampel. Berbagai teknik pengambilan sampel digunakan untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2013). Secara skematis, teknik macam-macam sampling ditunjukkan pada Gambar 2.7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.7. Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam suatu penelitian.

1. *Simple Random Sampling*

Sampel acak atau acak sederhana harus diambil untuk menghilangkan kemungkinan tidak relevan. Sebuah *sampling* acak dari semua anggota populasi dilakukan, terlepas dari stratifikasi dari anggota populasi. Hal ini dimungkinkan jika anggota populasi dianggap homogen.

2. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan ketika anggota populasi atau *item* tidak homogen dan tidak terstratifikasi secara proporsional.

3. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

4. *Cluster Sampling*

Jika objek atau sumber data yang diteliti sangat luas, gunakan teknik regional sampling untuk menentukan sampelnya. *Non-probability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang menyamakan kemungkinan atau peluang bahwa setiap elemen atau anggota populasi akan dipilih sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel ini meliputi:

1. Metode Pengambilan Sampel Sistematis

Metode pengambilan sampel ini adalah metode pengambilan sampel yang menentukan sampel berdasarkan urutan anggota populasi yang diberi nomorurut.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Quota Sampling*

Quota Sampling adalah teknik pengambilan sampel dari suatu populasi yang memiliki jumlah (kuota) yang diinginkan dengan karakteristik tertentu.

3. *Random Sampling*

Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja dapat dijadikan sampel jika seseorang dapat ditemui pada saat pertemuan cocok sebagai sumber data.

4. *Purposive Sampling*

Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan hanya untuk tujuan tertentu. Misalnya, ketika melakukan observasi lapangan terhadap karyawan, sampel yang dipilih hanya terdiri dari para profesional di bidang ketenagakerjaan.

5. *Sampling Jenuh*

Pengambilan sampel jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan ketika populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain untuk sampling jenuh adalah sensus di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.

6. *Snowball Sampling*

Snowball Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada sejumlah kecil (informan kecil) terlebih dahulu. Sampel terpilih pertama kemudian diminta untuk memilih sampel berikutnya. Hal ini menyebabkan jumlah sampel tumbuh seperti bola salju yang menggelinding, semakin lama semakin besar.

2.12 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dalam ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Dalam studi populasi yang terlalu besar, ini diambil sebagai sampel, mewakili populasi yang ada (Sujarweni, 2015).

2.13 Instrumen Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian digunakan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan yang dirumuskan. Data yang dikumpulkan harus akurat karena data yang diperoleh akan digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan. Berikut adalah beberapa alat pengumpulan data:

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat pengumpulan data yang digunakan untuk mem-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peroleh informasi langsung dari sumbernya. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi arus informasi dalam wawancara.

- (a) **Pewawancara**
Pewawancara adalah pengumpul informasi dan diharapkan untuk mengartikulasikan pertanyaan dan mendorong responden untuk menjawab semua pertanyaan.
 - (b) **Responden**
Responden adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dengan jelas dan lengkap.
 - (c) **Pedoman wawancara**
Panduan wawancara berisi deskripsi observasi dan biasanya ditulis dalam bentuk kuesioner untuk memudahkan proses wawancara.
 - (d) **Situasi wawancara**
Situasi wawancara mengacu pada waktu dan tempat wawancara. Jika waktu dan tempat wawancara salah, pewawancara mungkin merasa tidak nyaman dan responden mungkin enggan menjawab pertanyaan. Berdasarkan jenis pertanyaannya, wawancara dapat dibagi menjadi 3:
 - (e) **Wawancara terpimpin**
Pada wawancara ini, pertanyaan diajukan menurut daftar pertanyaan yang telah disusun.
 - (f) **Wawancara Bebas**
Meskipun wawancara ini melibatkan sesi tanya jawab yang terpisah antara pewawancara dan responden, pewawancara menggunakan tujuan penelitian sebagai panduan.
 - (g) **Wawancara bebas terpimpin**
Wawancara ini merupakan kombinasi dari wawancara bebas dan wawancara terpandu. Pada kenyataannya, pewawancara membawa panduan yang hanya merupakan kompilasi dari pertanyaan.
2. **Kuesioner**
Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang digunakan dalam teknik komunikasi tidak langsung. Dengan kata lain, responden secara tidak langsung menjawab pertanyaan tertulis. Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang lengkap dari responden tentang masalah tanpa khawatir memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan saat mengisi kuesioner. Selain itu, responden mengetahui informasi yang diminta. Jenis-jenis kuesioner adalah sebagai berikut.
- (a) **Angket berstruktur**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggapan atas pertanyaan yang diajukan diberikan dalam kuesioner terstruktur. Responden diminta untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan mereka.

(b) Angket tak berstruktur

Kuesioner ditanyakan dengan pertanyaan terbuka. Yang memungkinkan responden untuk bebas menjawab pertanyaan berdasarkan pendapat mereka sendiri.

2.14 SPSS

SPSS adalah perangkat lunak yang dapat digunakan untuk mengolah, menghitung dan menganalisis data statistik. SPSS kini telah melalui evolusi dari versi 6.0 ke versi 20 dan mungkin terus berkembang. (Sujarweni, 2015).

Statistical Product and Service Solution (SPSS) adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik pada komputer. Keuntungan dari program ini adalah semua perhitungan statistik, dari yang sederhana hingga yang kompleks, dapat dilakukan lebih cepat. Menghitungnya secara manual membutuhkan waktu lama (Sarwono, 2006).

2.15 Uji Validitas dan Reliabilitas

Efektivitas berasal dari kata efektif. Efektivitas mengacu pada keakuratan pengukur dan tingkat akurasi yang memenuhi fungsi besarnya. Menurut (Ghozali, 2006) validitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur sebenarnya adalah variabel yang diteliti oleh peneliti. Ini menyatakan bahwa tes efektivitas membantu mengukur validitas atau efektivitas kuesioner.

Suatu observasi dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam observasi tersebut dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh observasi tersebut. Perangkat dikatakan diaktifkan. Artinya alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data tersebut valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang sedang diukur. (Sugiyono, 2013). Agar mengetahui apakah kuesioner yang *user* buat valid, *user* perlu menguji korelasi antara skor (nilai) setiap item pernyataan dengan skor total kuesioner.

Kriteria dalam pengujian hipotesis validitas dalam penelitian adalah:

1. Angket dinyatakan valid apabila nilai perolehan R hitung lebih besar dari R tabel.
2. Angket dinyatakan tidak valid apabila nilai perolehan R hitung lebih kecil dari R tabel.

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Keandalan menyatakan bahwa itu adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator variabel atau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

struktur. Sebuah observasi dikatakan otoritatif atau dapat diandalkan jika tanggapan terhadap observasi tersebut konsisten atau stabil. Keandalan tes mengacu pada tingkat stabilitas, konsistensi, prediktabilitas, dan akurasi. Pengukuran yang reliabel adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Sebuah *item* pernyataan dikatakan otoritatif atau otoritatif jika tanggapan terhadap pernyataan tersebut konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji *Cronbach Alpha*.

2.16 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2008) Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok individu tentang fenomena sosial. Pada skala sikap ini, responden menyatakan setuju atau tidak setuju dengan serangkaian pernyataan tentang subjek penelitian.

2.17 Pendekatan Penelitian

Beberapa pendekatan penelitian muncul berdasarkan beberapa jenis paradigma.

- 1. Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang didasarkan pada persentase, mean, *Ci-Square*, dan perhitungan statistik lainnya (Soewadji, 2012).

- 2. Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif adalah studi yang memberikan wawasan yang tidak bisa dilakukan oleh metode statistik. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai salah satu dari prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk perilaku atau deskripsi dari individu yang diamati (Soewadji, 2012).

2.18 Penelitian Terdahulu

- 1. Penelitian yang dilakukan oleh Ahsyar (2019) diperoleh hasil evaluasi yang dilakukan pada *website* luckypos.com berjudul “Mengevaluasi Kegunaan *Website* Berita *Online* menggunakan Metode Evaluasi *Heuristik*”, dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian yang dilakukan menggunakan metode evaluasi heuristik situs luckypos.com memiliki persentase masalah *Usability* tertinggi pada prinsip estetika dan desain minimalis dengan 22%, yang perlu ditingkatkan, persentase terendah adalah pada prinsip membantu pengguna, pengguna kesadaran, komunikasi, dan koreksi kesalahan 4%.
- 2. Penelitian yang dilakukan oleh Ahsyar (2019) yang berjudul *Usability* Evaluation Sistem Informasi Ilmiah SIAM Menggunakan Metode Evaluasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Heuristik, berdasarkan rekomendasi perbaikan lebih fokus pada variabel H4 Masalah paling sering terjadi, variabelnya adalah H7 (P16) dengan persentase terendah (23%) yang artinya tidak baik. Penelitian ini juga menghadirkan solusi berupa rekomendasi yang dapat digunakan oleh tim pengembang SIAM sebagai acuan untuk meningkatkan *Usability* SIAM.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Geasela, Ranting, dan Andry (2018) yang menggunakan desain antarmuka pengguna untuk situs *e-Learning Net Acad* berjudul Analisis Pengguna Situs Basis *e-Learning* Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik menunjukkan bahwa desain situs memenuhi hampir semua 10 prinsip teori evaluasi heuristik yang dimiliki sehingga sangat baik. Situs *web Net Acad* memiliki antarmuka yang menarik dan nyaman untuk menyediakan layanan yang ramah pengguna.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ali, Pramana, dan Tjandra (2016) berjudul Evaluasi *Heuristic* dari pembelajaran berbasis web untuk meningkatkan aspek kegunaan sistem, hasil penelitian ini lebih besar dari 10% di peringkat waktu penyelesaian tugas responden dan tutor. Mencapai peningkatan skor efisiensi. responden mahasiswa.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikaningtyas dkk. (2016) menggunakan Evaluasi *Heuristic*, hasil evaluasi *heuristic* bertajuk "*Usability Analysis*" pada *website* Universitas Brawijaya ini memiliki 53 masalah *Usability* yang ditemukan oleh evaluator (ahli). Uji preferensi pengguna menggunakan PSSUQ menghasilkan 3 pernyataan dengan nilai baik pada jawaban pengguna, dan 16 pernyataan lainnya dengan nilai baik.
6. Menurut Krusnayani, dkk (2016), hasil observasi berjudul Analisis Kegunaan Situs UNDIKSHA dengan Metode Evaluasi Heuristik, Tingkat Kegunaan Situs UNDIKSHA guru yang disurvei adalah 63%, yang termasuk dalam kategori tinggi 50% dari siswa yang disurvei meningkat. Itu termasuk dalam kategori menengah. Berdasarkan hasil analisis kuisioner ditentukan bahwa layout *website* UNDIKSHA dapat memenuhi kriteria *Usability website*.
7. Menurut Winarni, dkk, (2016) Heuristik untuk Mengevaluasi Tampilan Antarmuka Situs Web Pemerintah Evaluasi heuristik berjudul Pemeriksaan Aspek praktis, mudah dilakukan, dan memberikan hasil cepat untuk mengevaluasi fungsionalitas situs web. Secara umum, fitur desain situs web Pemerintah X sangat baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk lebih meningkatkan pengalaman pengguna.

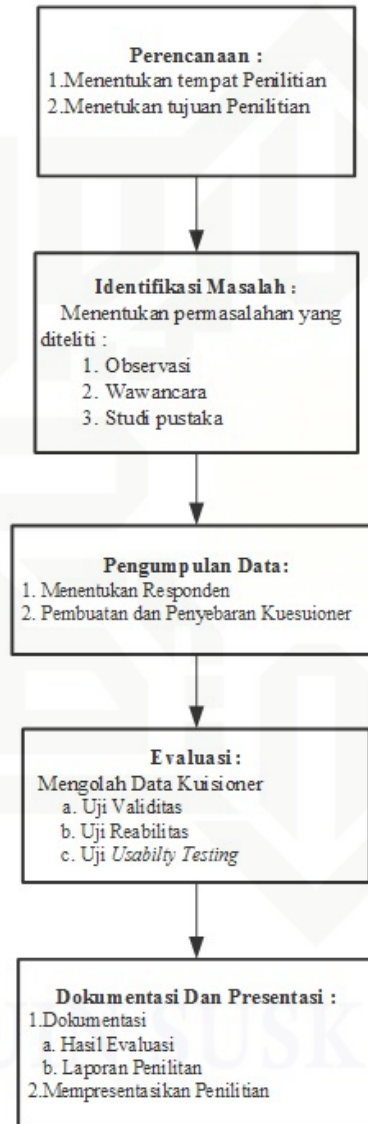


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Proses dan Alur Penelitian

Metode evaluasi sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tahapan metode *Heuristic Evaluation* (HE). Berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagaimana terlihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Alur Metodologi

3.2 Perencanaan

Tahap perencanaan penelitian merupakan tahapan menyusun seluruh kegiatan yang akan dilakukan agar penelitian lebih maksimal. Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini terbagi atas perencanaan jadwal penelitian, tempat

dilakukannya penelitian, instrumen penelitian yang digunakan, tujuan, dan target penelitian.

1. Menentukan Tempat Penelitian

Menentukan tempat penelitian pada tahap ini yaitu menentukan lokasi penelitian, Penelitian ini dilaksanakan di Universitas RIAU Fakultas FMIPA dan yang diteliti adalah SIPSS.

2. Menentukan Tujuan Penelitian

Agar tujuan penelitian lebih terarah dan mencapai sasaran penelitian, maka selanjutnya adalah menentukan tujuan dari penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat *usability* pada SIPPS dan memberikan saran perbaikan pada Sistem permintaan pengurusan Surat berdasarkan permasalahan *usability*.

3.3 Identifikasi Masalah

1. Observasi

Pada tahap ini penulis melakukan observasi awal dengan mengunjungi Universitas Riau tepatnya di Fakultas FMIPA, kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh perizinan dalam meneliti Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat Mahasiswa. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 20 Juli 2021.

2. Wawancara

Wawancara termasuk salah satu metode pengumpulan data. Tahap wawancara ini dilakukan secara tatap muka langsung dengan bagian IT pada tanggal 25 Juli 2021 pukul 10 pagi di Univeritas Riau.

3. Studi Pustaka

Selain melalui wawancara dan observasi, dilakukan pencarian data-data dan informasi terkait penelitian melalui jurnal, arsip perusahaan, situs situs *online* dan buku-buku untuk menambah referensi pendukung untuk mencari solusi dari masalah penelitian.

3.4 Pengumpulan Data

1. Menentukan Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa FMIPA UNRI. Teknik untuk penarikan sebuah sampel menggunakan metode *Slovin* dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10% berdasarkan Persamaan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne} \tag{3.1}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi = 6595

e = Batas Toleransi = 10% = 0,1

berikut ini rincian perhitungannya:

$$n = \frac{6595}{1 + 6595 \times 0.1^2} \quad (3.2)$$

$$n = \frac{6595}{66.95} = \mathbf{98,50} \quad (3.3)$$

Berdasarkan rumus *Slovin* di atas maka didapat jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98,96 yang dikenakan menjadi 100 responden. Karena jumlah populasi seluruh responden 1.595 dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden, maka peneliti menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik penarikan sampel yang memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Agar menentukan mana yang dijadikan sampelnya, maka wilayah populasi terlebih dahulu ditentukan secara random, dan menentukan jumlah sampel yang digunakan pada masing-masing populasi tersebut dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi. Hal ini dapat dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen.

2. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mendapatkan kualitas Sistem Informasi SIPSS yang telah digunakan oleh mahasiswa FMIPA UNRI. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukurannya. Kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengetahui kualitas sistem berdasarkan kemudahan dan kenyamanan pengguna sistem. Setelah kuesioner disebarakan dilakukan uji instrument dengan menggunakan uji validitas data dan *realibilitas* data. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Pada penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukurannya. Dimana kategori yang digunakan terlihat sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Tidak Setuju
- d. Sangat Tidak Setuju

Penggunaan empat skala dalam penelitian ini bertujuan untuk menghindari nilai tengah dikarenakan tujuan yang ingin dicapai adalah mengidentifikasi ada atau tidaknya masalah *usability* pada sistem pendaftaran mahasiswa baru.

3.5 Evaluasi

1. Uji Validitas

Pada tahapan ini peneliti akan melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang didapat sudah valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi *product Moment* atau R tabel dengan R hitung dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel.

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Uji reliabilitas menunjukkan kestabilan dalam mengukur. Kestabilan disini berarti kuesioner tersebut konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep atau konstruk dari suatu kondisi ke kondisi yang lain. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Cronbrach Alpha*, dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbrach Alpha* lebih besar dari 0,60.

3. Uji *Usability Testing*

Uji *Usability Testing* digunakan untuk mengukur *Eficiency*, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan (Hidayat dkk., 2014).

3.6 Dokumentasi dan Persentasi

Kegiatan pada tahap ini terbagi dua, yaitu dokumentasi dan persentasi laporan. Berikut penjelasan dari masing-masing kegiatan:

1. Dokumentasi

Pada tahap ini adalah mendokumentasikan segala data dan informasi yang telah dikumpulkan ke dalam suatu laporan yang nantinya dipresentasikan. Pada tahap ini terdapat dua kegiatan yaitu:

a. Hasil Evaluasi

Pada kegiatan ini peneliti membuat rekomendasi berupa tabel yang berisi daftar permasalahan *usability* yang dijadikan sebagai solusi dari permasalahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Laporan Penelitian

Pada kegiatan ini seluruh komponen dari awal penelitian hingga rekomendasi hasil evaluasi disusun menjadi satu pada sebuah laporan.

2. Mempresentasikan Penelitian

Pada tahap ini penelitian ini di presentasikan dan dipertanggung jawabkan oleh penguji.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan terhadap Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat Mahasiswa FMIPA UNRI, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran *Usability* pada SIPPS menggunakan metode *heuristic evaluation* telah berhasil menemukan beberapa variabel dengan persentase terendah. Dari hasil perhitungan, persentase terendah dengan kualifikasi Cukup Baik dan Kurang Baik adalah pada Variabel H1 (P3), H3 (P8), H4 (P9), H5 (P13), H8 (P18), dan H10 (P23). Hal ini sebaiknya di lakukan perbaikan terhadap SIPSS sesuai dengan solusi yang direkomendasikan. Berdasarkan hasil rekomendasi, perbaikan lebih di fokuskan pada Variabel H4 dengan frekuensi masalah terbanyak dan pada Variabel H7 (P16) dengan persentase terendah (97%) yang artinya Sangat Kurang Baik.
2. Hasil rekomendasi perbaikan berupa solusi yang perlu dilakukan, fokus pada variabel H1 untuk P3 dengan frekuensi masalah tertinggi dan perbaikan untuk variabel H3 pada P8 yang memiliki persentase hasil terendah yaitu 97% yang artinya Sangat kurang baik untuk tingkat *Usability* SIPPS. Permasalahan tersebut diantaranya ialah tampilan awal sistem tidak ada menu lupa *password*, selanjutnya *link* dan menu setting pada sistem tidak berfungsi, kemudian tidak adanya menu bantuan pada sistem.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penelitian ini memberikan beberapa saran.

1. Pengembangan penelitian ini dapat dicapai dengan mendesain ulang tampilan atau desain sistem pendaftaran mahasiswa baru sebagai *Prototype* berdasarkan *Evaluasi Heuristic* dan hasil pengujian *Prototype*.
2. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya disarankan meneliti menggunakan beberapa metode, seperti menggabungkan metode *Heuristic Evaluation* dengan *User Centered Design* (UCD). Agar mencapai hasil yang maksimal dalam hal peningkatan sistem.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahsyar, T. K. (2019). Evaluasi usability sistem informasi akademik siam menggunakan metode heuristic evaluation. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi komunikasi dan industri* (hal. 163–170).
- Ali, A. A., Pramana, E. E., dan Tjandra, S. S. (2016). Evaluasi heuristik pada web based learning untuk meningkatkan aspek usability sistem. *Insand Comtech: Information Science and Computer Technology Journal*, 1(1).
- Geasela, Y. M., Ranting, P., dan Andry, J. F. (2018). Analisis user interface terhadap website berbasis e-learning dengan metode heuristic evaluation. *Jurnal Informatika*, 5(2), 270–277.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendra, S., Arifin, Y., dkk. (2018). Web-based usability measurement for student grading information system. *Procedia Computer Science*, 135, 238–247.
- Henim, S. R., dan Sari, R. P. (2020). Evaluasi user experience sistem informasi akademik mahasiswa pada perguruan tinggi menggunakan user experience questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 69–78.
- Hidayat, W., Ranius, A. Y., dan Ependi, U. (2014). Penerapan metode usability testing pada evaluasi situs web pemerintahan kota prabumulih. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*.
- Krisnayani, P., Arthana, I. K. R., Darmawiguna, I. G. M., Kom, S., dkk. (2016). Analisa usability pada website undiksha dengan menggunakan metode heuristic evaluation. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 5(2), 158–167.
- Lestari, S. (2014). Analisis usability web (studi kasus website umkm binaan bppku kadin kota bandung). *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 1(1).
- Mustikaningtyas, B. A., Saputra, M. C., dan Pinandito, A. (2016). Analisis usability pada website universitas brawijaya dengan heuristic evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3), 188–192.
- Nielsen, J., dan Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. Dalam *Proceedings of the sigchi conference on human factors in computing systems* (hal. 249–256).
- Prihati, P., Mustafid, M., dan Suhartono, S. (2011). Penerapan model human computer interaction (hci) dalam analisis sistem informasi. *JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis)*, 1(1), 01–08.
- Purnamasari, E. (2015). Aspects of qurban ritual in pekanbaru. *AKADEMIKA*:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Jurnal Pemikiran Islam, 20(2), 337–358.

Rahadi, M., dan Sudrajad, S. (2000). Statistik pendidikan. *Bandung: CV. Pustaka Setia*.

Rukmiyati, N. M. S., dan Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di provinsi bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142.

Saifulloh, S., dan Asnawi, N. (2015). Evaluasi desain antarmuka dengan pendekatan kemudahan penggunaan (studi kasus mobile app sport galaxy center). *Data Manajemen dan Teknologi Informasi (DASI)*, 16(4), 55–58.

Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Graha ilmu.

Sensuse, D. I., dan Prayoga, S. H. (2010). Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70–79.

Soewadji, J. (2012). Pengantar metodologi penelitian. *Jakarta: Mitra Wacana Media*, 210.

Sugiyono. (2008). Metode penelitian bisnis. *Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas*.

Sugiyono. (2013). Kualitatif, dan kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*.

Sujarweni, V. W. (2015). *Spss untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sutabri, T. (2012). *Konsep sistem informasi*. Penerbit Andi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN A1 HASIL WAWANCARA

Narasumber : TOMI FIRMANSYAH

Jabatan : IT

1. A = Kapan Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat (SIPPS) dibuat ?
-Sejak bulan 4 tahun 2020
2. A = Apakah Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat sebelum di gunakan sudah diuji terlebih dahulu?
-Udah di uji oleh programmer
3. A = Apa kendala yang dihadapi pihak pengelola sistem saat mengoperasikan sistem Informasi terdebut?
-Terkendali nya yaitu akses web
4. A = Sudah berapa kali Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat diganti atau diubah?
-Pergantian system baru pertama sekali
5. A = Apakah ada kritik dari mahasiswa maupun dosen mengenai Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat?
-Ada,terjadi overload pada system ini.
6. A= Apakah Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat pernah dievaluasi sebelumnya ?
-Pernah,di kritik oleh mahasiswa karena terjadi lemahnya system ini
7. A = Seberapa penting evaluasi bagi pihak pengelola Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat?
-Penting,karena system itu akan di evaluasi dan di update
8. A = Apakah pada awal pembangunan Sistemn Informasi ini menerapkan konsep IMK ?
-Iya ,karena mempermudah pengguna alurnya di buat semudah mungkin.
9. A = Pernahkah Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat terjadi crash/error?
-Pernah,tak bisa di akses.
- 10 A = Apa jenis-jenis terjadinya error ?
- Overload.
- 11 .A = Apa dampak bagi pengguna jika terjadinya *error*?
-Tak bisa di akses , tunggu beberapa waktu biar bisa kembali lagi,dan lama untuk pengguna menggurusnya .
- 12 .A =Seberapa penting penggunaan Sistem Informasi Permintaan Pengurusan Surat bagi FMIPA?
-Penting,mempermudah mahasiswa maupun pegawai.
- 13 A= Berapa jumlah seluruh mahasiswa FMIPA UNRI?
-Sekitar 6.000 ribuan.
- 14 A= berapa jumlah fakultas yang ada di UNRI?
-10 fakultas.
- 15 A= berapa jumlah prodi yang ada di UNRI?
-59 parodi.

LAMPIRAN B

HASIL OBSERVASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LAMPIRAN C

HASIL PENGUMPULAN DATA KUESIONER

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	4	1	3	4	4	3	2	2	4	3	1	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	1
2	3	4	1	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1
3	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	4	1	1	3	3	3	3	1	4	4	4	4	1
4	4	3	1	3	4	3	3	1	1	4	3	2	1	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2
5	4	4	1	4	3	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1
6	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	4	1	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2
7	3	4	1	4	4	3	4	1	1	4	3	2	1	4	3	3	3	1	3	3	4	4	1
8	3	4	2	4	4	4	3	2	1	4	3	1	1	4	3	4	3	1	3	3	3	3	2
9	3	3	2	3	3	4	4	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1
10	3	3	2	4	3	4	4	1	1	3	3	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4	1
11	3	3	2	3	4	4	4	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2
12	3	3	2	3	4	3	3	1	1	4	3	2	2	4	4	3	3	1	3	3	3	4	1
13	3	3	1	3	3	3	4	2	1	3	3	2	1	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2
14	4	3	1	4	4	3	4	1	2	3	3	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1
15	4	3	1	3	3	4	3	1	1	4	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
16	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	4	1	2	3	3	3	3	1	4	4	3	4	2
17	3	4	1	3	4	3	3	1	1	3	3	1	1	3	4	4	3	1	3	3	3	3	1
18	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2
19	3	3	1	3	4	4	4	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
20	4	3	2	3	3	3	4	1	1	3	4	1	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	1
21	4	3	2	3	3	4	3	1	2	3	3	1	1	3	3	3	4	1	4	3	4	3	1
22	3	3	2	3	4	3	3	1	1	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2
23	4	4	1	3	3	4	3	1	1	3	3	1	1	4	4	4	3	2	3	3	3	3	1
24	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	4	3	4	1	4	3	3	4	1
25	3	4	1	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2
26	3	3	1	3	4	3	4	1	2	4	3	2	1	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2
27	4	4	1	3	3	4	3	1	1	4	3	2	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	1
28	3	4	1	4	3	3	3	2	1	3	3	2	1	4	3	4	3	1	3	3	3	3	2
29	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1
30	3	3	1	3	3	3	4	1	2	3	3	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1
31	4	4	1	3	3	4	3	1	1	4	3	2	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	1
32	3	4	2	4	3	4	3	1	1	4	4	1	1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2
33	4	3	1	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1
34	1	3	1	3	4	3	3	1	3	1	3	1	2	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1
35	3	3	1	3	4	3	3	1	1	3	3	1	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1
36	4	3	2	4	3	4	3	1	1	4	3	2	2	3	4	4	4	1	3	3	4	3	1
37	4	4	1	3	3	4	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	3	1	3	4	4	3	2
38	3	3	1	3	4	3	3	1	1	4	4	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	4	2
39	3	3	2	3	4	4	4	1	1	3	4	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4	1
40	3	4	1	3	3	3	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4	1
41	3	4	1	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1
42	4	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
43	3	3	1	4	3	3	3	1	1	3	4	1	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1
44	4	3	1	3	4	4	3	2	1	4	3	1	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	1
45	3	3	2	3	3	3	3	1	1	4	3	2	1	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2
46	3	4	1	3	3	3	3	1	1	4	4	1	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	1
47	3	3	2	4	4	4	3	1	1	4	3	1	1	3	3	3	4	1	4	3	3	3	1
48	4	4	1	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
49	3	3	2	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	4	3	4	3	1	3	3	3	3	1
50	4	3	1	3	3	4	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



51	4	4	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
52	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2
53	3	3	2	3	4	3	3	1	1	3	3	1	1	4	3	4	4	1	3	3	3	4	1
54	3	4	1	3	3	4	3	1	2	3	3	1	1	3	3	4	4	2	3	4	3	3	1
55	3	4	1	3	4	3	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2
56	3	3	1	3	4	4	4	2	1	3	3	1	1	4	3	4	3	1	4	3	4	3	1
57	4	4	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	4	4	3	3	1	3	3	3	4	1
58	4	3	1	3	3	3	4	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
59	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	4	1	4	3	4	4	2
60	3	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	4	4	4	2
61	4	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	4	1	3	3	3	3	1
62	3	3	2	3	3	3	4	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
63	3	3	1	4	3	3	4	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4	3	2
64	4	3	1	3	4	3	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	4	1	4	3	3	3	1
65	3	4	1	3	3	4	4	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1
66	4	4	2	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	4	1	2	1	3	3	3	2
67	3	4	1	3	3	3	4	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2
68	3	3	1	3	3	3	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	1
69	3	4	1	4	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	1
70	4	3	1	4	3	4	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
71	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	1	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2
72	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1
73	3	4	1	4	3	3	4	2	1	4	3	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2
74	4	3	1	3	3	4	3	1	1	3	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	4	1
75	3	3	1	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2
76	3	3	1	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3
77	1	3	2	3	3	3	4	1	3	1	3	1	1	3	3	4	1	3	3	4	3	3	1
78	1	3	2	4	4	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	1	1	1	4	1
79	4	1	1	3	4	3	4	1	1	3	3	2	3	3	1	3	4	1	1	1	4	3	1
80	3	3	1	3	4	4	4	2	1	3	3	1	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2
81	3	4	1	3	4	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
82	4	3	1	4	3	3	3	2	1	4	3	1	2	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2
83	3	3	1	4	4	3	4	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1
84	3	4	1	3	4	3	3	1	1	4	3	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1
85	3	3	2	3	1	1	4	1	1	3	3	1	2	1	4	3	3	1	3	3	4	4	1
86	4	1	3	4	1	3	3	1	1	4	4	2	3	1	3	4	3	1	1	1	3	3	1
87	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	4	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4	1
88	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2
89	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	4	1
90	3	3	1	3	4	3	1	2	3	1	3	3	2	4	1	4	3	2	1	3	4	3	1
91	4	4	1	3	3	4	1	3	1	1	3	1	3	1	4	3	3	1	3	3	3	3	3
92	3	3	1	3	3	3	4	1	2	1	3	1	1	1	3	1	3	1	4	3	3	3	1
93	3	3	2	1	4	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	4	1	1	2
94	4	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2
95	1	1	1	1	3	3	4	1	3	1	3	3	2	1	4	1	4	1	3	3	3	3	2
96	1	3	2	3	4	4	4	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	4	4	3	4	3
97	3	3	2	1	4	3	4	1	2	1	4	2	1	4	1	4	3	1	3	3	3	3	1
98	3	4	3	4	4	3	3	1	1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
99	4	1	3	4	1	4	4	1	3	3	4	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1
100	4	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	1	3	1	3	1	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN D HASIL PENGOLAHAN DATA

Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	34.62	182.723	.755	.964
X2	34.68	187.553	.666	.964
X3	34.66	187.984	.683	.964
X4	34.71	187.036	.722	.964
X5	34.72	187.254	.676	.964
X6	34.67	187.274	.670	.964
X7	34.78	186.295	.741	.964
X8	34.71	187.218	.701	.964
X9	34.82	188.796	.697	.964
X10	34.76	184.851	.750	.964
X11	34.82	190.169	.654	.965
X12	34.78	188.618	.736	.964
X13	34.72	186.264	.733	.964
X14	34.79	187.602	.691	.964
X15	34.71	187.562	.674	.964
X16	34.64	183.324	.775	.963
X17	34.72	185.557	.779	.963
X18	34.66	183.439	.788	.963
X19	34.68	186.179	.754	.964
X20	34.68	184.381	.766	.963
X21	34.68	186.624	.745	.964
X22	34.78	187.527	.733	.964
X23	34.59	181.477	.841	.963

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	23

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	34.62	182.723	.755	.964
X2	34.68	187.553	.666	.964
X3	34.66	187.984	.683	.964
X4	34.71	187.036	.722	.964
X5	34.72	187.254	.676	.964
X6	34.67	187.274	.670	.964
X7	34.78	186.295	.741	.964
X8	34.71	187.218	.701	.964
X9	34.82	188.796	.697	.964
X10	34.76	184.851	.750	.964
X11	34.82	190.169	.654	.965
X12	34.78	188.618	.736	.964
X13	34.72	186.264	.733	.964
X14	34.79	187.602	.691	.964
X15	34.71	187.562	.674	.964
X16	34.64	183.324	.775	.963
X17	34.72	185.557	.779	.963
X18	34.66	183.439	.788	.963
X19	34.68	186.179	.754	.964
X20	34.68	184.381	.766	.963
X21	34.68	186.624	.745	.964
X22	34.78	187.527	.733	.964
X23	34.59	181.477	.841	.963

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Muaro Pingai Kabupaten Solok Provinsi Sumatra Barat pada tanggal 7 September 1998, yang diberi nama Sepri Goval, Anak dari pasangan Bapak Jelman dan Ibu Hafni merupakan anak pertama dari tiga saudara, Email: 11653103786@students.uin-suska.ac.id.

Pada tahun 2004 masuk SD 001 Pasir penyu dan menamatkan Pendidikan sekolah dasar pada tahun 2010 pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di MTS Nurul Falah Air Molek dan menamatkan pendidikan pada tahun 2013. tahun 2013 Penulis melanjutkan Pendidikan di SMK Teknologi ypl Lirik dan menamatkan pendidikan pada tahun 2016. Penulis melanjutkan pendidikan strata satu S1 Di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada program Studi Sistem Informasi pada tahun 2016 dan menamatkan pendidikan pada tahun 2022.

Selama menjadi Mahasiswa, penulis pernah melaksanakan kerja praktek di SMK Pekanbaru dan juga mengikuti pengabdian Kuliah Kerja Nyata KKN Desa saik Kecamatan Kuantan Mudik, Kabupaten Kuantan singingi.