

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Istilah.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
Bab II Landasan Teori	8
II.1 Penelitian Terdahulu	8
II.2 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme.....	19
II.3 Landasan Teori	21
II.3.1. DP3A Kota Bandung	21
II.3.1.1 <i>Sistem Pengaduan Layanan pada DP3A</i>	22
II.3.2. <i>User Interface</i>	23
II.3.3. <i>User Experience</i>	23

II.3.4.	Metode Desain	24
II.3.4.1	<i>Design Thinking</i>	24
II.3.4.1.1	<i>Empathize</i>	25
II.3.4.1.2	<i>Define</i>	26
II.3.4.1.3	<i>Ideate</i>	27
II.3.4.1.4	<i>Prototype</i>	28
II.3.4.1.5	<i>Testing</i>	29
II.3.4.1.6	Implementasi.....	29
II.3.5.	Metode Pengujian.....	30
II.3.5.1	<i>Usability Testing</i>	30
II.3.5.2	<i>System Usability Scale</i>	30
II.3.5.3	Kriteria Pengujian	31
Bab III	Metode Penyelesaian Masalah.....	34
III.1	Metode Penyelesaian Masalah	34
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	36
III.3	Pengumpulan Data	36
III.4	Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak	38
III.5	Metode Evaluasi.....	39
Bab IV	Penyelesaian Permasalahan	40
IV.1	Analisis dan Perancangan Website	40
IV.2	<i>Empathize</i>	40
IV.2.1.	<i>In Depth Interview</i>	40
IV.2.1.1	Wawancara dengan Klien	41
IV.2.1.2	Wawancara dengan Staf.....	48
IV.2.2.	<i>Empathy Map</i>	57
IV.2.1.1	<i>User Empathy Map</i> Klien	58

IV.2.1.2	<i>User Empathy Map Staf</i>	60
IV.3	<i>Define</i>	61
IV.3.1.	<i>User Pesona</i>	61
IV.3.1.1	<i>User Persona Klien</i>	62
IV.3.1.2	<i>User Persona Staf</i>	63
IV.3.2.	<i>Customer Journey Map</i>	63
IV.3.2.1	<i>Customer Journey Map Klien</i>	64
IV.3.2.1	<i>Customer Journey Map Staf</i>	65
IV.3.3.	<i>Problem Statement</i>	66
IV.3.3.1	<i>Problem Statement Klien</i>	66
IV.3.3.2	<i>Problem Statement Staf</i>	67
IV.4	<i>Ideate</i>	67
IV.4.1.	<i>Brainstorming</i>	67
IV.4.1.1	<i>Gathering Solution and Idea</i>	68
IV.4.1.2	<i>Voting Solution and Idea</i>	70
IV.4.2.	<i>Impact Effort Matrix</i>	70
IV.4.3.	<i>Information Architecture</i>	79
IV.4.3.1	<i>Klien</i>	80
IV.4.3.2	<i>Staf DP3A</i>	83
IV.4.4.	<i>User Task Flow</i>	86
IV.4.4.1	<i>User Task Flow Klien</i>	86
IV.4.4.2	<i>User Task Flow Staf</i>	90
IV.5	<i>Prototype</i>	95
IV.5.1.	<i>Low Fidelity</i>	96
IV.5.2.	<i>UI Style Guide</i>	105
IV.5.2.1	<i>Logo</i>	105

IV.5.2.2	Tipografi	106
IV.5.2.3	Warna.....	107
IV.5.2.4	<i>Grid</i>	108
IV.5.2.5	<i>Icon dan Button</i>	110
IV.5.2.6	<i>Component</i>	111
IV.5.3.	<i>High Fidelity</i>	111
Bab V	Validasi, Analisis Hasil dan Implikasi	125
V.1	<i>Testing</i>	125
V.1.1	<i>Usability Testing</i>	125
V.1.1.1	<i>Usability Testing User Klien</i>	126
V.1.1.1.1	Hasil <i>Usability Testing</i> User Klien.....	129
V.1.1.1.2	Finding dan Rekomendasi Klien.....	130
V.1.1.1.3	Hasil Pengukuran <i>System Usability Scale Usability Testing</i> Klien	131
V.1.1.2	<i>Usability Testing User Staf</i>	131
V.1.1.2.1	Hasil <i>Usability Testing</i> User Staf	134
V.1.1.2.2	Finding dan Rekomendasi Staf	136
V.1.1.2.3	Hasil Pengukuran <i>System Usability Scale Usability Testing</i> Staf.....	138
V.2	Implementasi <i>Front-End</i>	138
V.2.1.	Implementasi <i>Front-End</i> Klien	138
V.2.1.1	<i>Login</i>	138
V.2.1.2	<i>Register</i>	139
V.2.1.3	<i>Lupa Password</i>	140
V.2.1.4	<i>Homepage</i>	141
V.2.1.5	<i>Profile</i>	141

V.2.1.6	<i>Dashboard</i>	142
V.2.1.7	Layanan Pengaduan	143
V.2.1.8	<i>Track</i> Pengaduan.....	145
V.2.1.9	Layanan Pendampingan.....	146
V.2.1.10	Layanan Konseling	149
V.2.1.11	<i>Logout</i>	151
V.2.2.	Implementasi <i>Front-End</i> Staf.....	152
V.2.2.1	<i>Login</i>	152
V.2.2.2	<i>Profile</i>	153
V.2.2.3	<i>Dashboard</i>	153
V.2.2.4	Layanan Pengaduan	154
V.2.2.5	Layanan Pendampingan.....	156
V.2.2.6	Layanan Konseling	159
V.2.2.7	Kelola Data	161
V.2.2.8	<i>Logout</i>	163
V.3	Evaluasi Hasil	163
V.4	Implikasi Tugas Akhir	164
Bab VI	Kesimpulan dan saran	166
VI.1	Kesimpulan	166
VI.2	Saran.....	167
Daftar Pustaka		168
Lampiran		172