

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
B. Metode Pengumpulan Data.....	23
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	25
D. Konsep Penelitian	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Tahap Identifikasi Masalah	30
B. Tahap <i>Emphatize</i> (Empati)	31
C. Analisis Data Kuesioner dan Distribusi Pengaduan	35
D. Tampilan Sebelum <i>Redesign</i>	39
E. Tahap <i>Define</i> (Penetapan).....	45
F. Tahap <i>Ideate</i> (Ide)	46
G. Tahap <i>Prototype</i> (Prototipe)	54
H. Tahap <i>Test</i> (Uji Coba)	93
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan	116
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

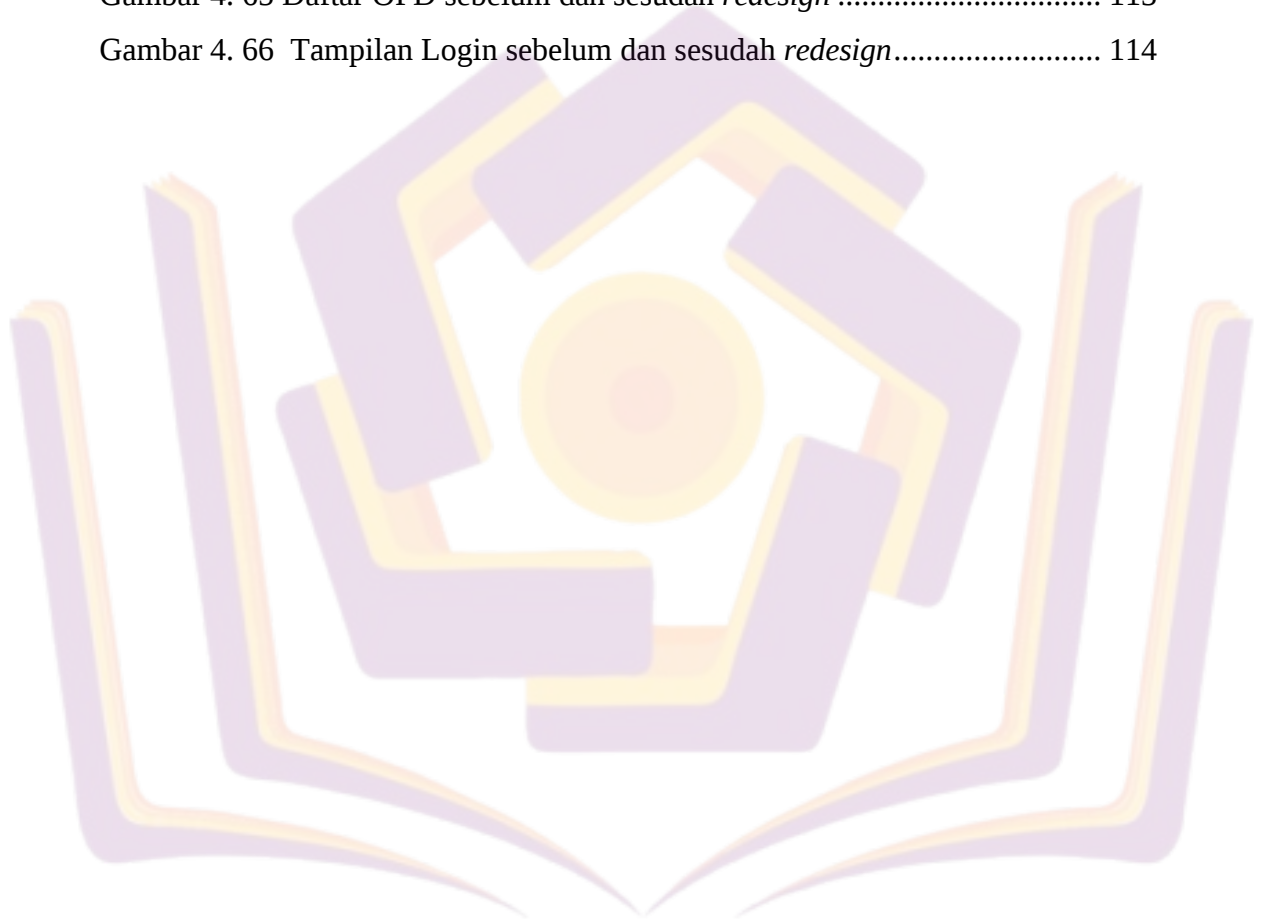
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4. 1 Pertanyaan Kuesioner (Pengalaman Pengguna <i>Website</i> Saat Ini)	31
Tabel 4. 2 Pertanyaan kuesioner (Desain Visual)	32
Tabel 4. 3 Pertanyaan kuesioner (Konten dan Fitur)	32
Tabel 4. 4 Pertanyaan wawancara (Aspek Umum <i>Website</i>)	32
Tabel 4. 5 Pertanyaan wawancara (Konten dan Informasi)	33
Tabel 4. 6 Pertanyaan wawancara (Desain dan Tampilan)	33
Tabel 4. 7 Pertanyaan Wawancara (Aspek Fungsionalitas).....	33
Tabel 4. 8 Pertanyaan Wawancara (Evaluasi).....	34
Tabel 4. 9 Pertanyaan Wawancara (Fitur Khusus).....	34
Tabel 4. 10 Pertanyaan Wawancara	94
Tabel 4. 11 Daftar Pertanyaan <i>Usability testing</i> SUS	94
Tabel 4. 12 Nilai SUS sebelum <i>redesign</i>	95
Tabel 4. 13 Proses penghitungan nilai SUS sebelum <i>redesign</i>	96
Tabel 4. 14 Jumlah skor SUS sebelum <i>redesign</i>	97
Tabel 4. 15 Nilai SUS setelah <i>redesign</i>	98
Tabel 4. 16 Proses penghitungan nilai SUS setelah <i>redesign</i>	99
Tabel 4. 17 Jumlah Skor SUS setelah <i>redesign</i>	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Tahapan Design thinking	17
Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir	26
Gambar 4. 1 Hasil Grafik Diagram Kuesioner 3 dan 4	35
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Diagram Kuesioner 5 dan 6	36
Gambar 4. 3 Hasil Grafik Diagram Kuesioner 7 dan 8	37
Gambar 4. 4 Hasil Grafik Diagram Kuesioner 9 dan 10	38
Gambar 4. 5 Beranda Lapak Aduan Banyumas	39
Gambar 4. 6 Input Aduan.....	40
Gambar 4. 7 Grafik pengaduan	41
Gambar 4. 8 Alur Pengaduan	42
Gambar 4. 9 Daftar OPD.....	43
Gambar 4. 10 <i>Login</i>	44
Gambar 4. 11 <i>User persona</i>	46
Gambar 4. 12 <i>Proses Brainstroming</i>	47
Gambar 4. 13 Proses Pemilihan Ide	48
Gambar 4. 14 Ide Visual.....	49
Gambar 4. 15 Pengalaman Pengguna.....	50
Gambar 4. 16 <i>Priority Mapping</i>	51
Gambar 4. 17 <i>Sitemap</i>	52
Gambar 4. 18 <i>User Flow</i> (Alur Pengguna)	53
Gambar 4. 19 <i>Wireframe home</i>	55
Gambar 4. 20 <i>Wireframe FAQ</i>	56
Gambar 4. 21 <i>Wireframe Alur Pengaduan</i>	57
Gambar 4. 22 <i>Wireframe Daftar OPD</i>	58
Gambar 4. 23 <i>Wireframe Halaman Login</i>	59
Gambar 4. 24 <i>Wireframe Halaman Register</i>	60
Gambar 4. 25 <i>Wireframe Input Pengaduan</i>	61
Gambar 4. 26 <i>Wireframe Grafik</i>	62
Gambar 4. 27 <i>Wireframe Daftar Pengaduan</i>	63

Gambar 4. 28 Wireframe Filter Statistik Aduan	64
Gambar 4. 29 Wireflow Home dan 4 Page Pengaduan.....	65
Gambar 4. 30 Wireflow Home, Login dan Register	66
Gambar 4. 31 Wireflow Home dan FAQ.....	67
Gambar 4. 32 Wireflow Home dan Alur Pengaduan	68
Gambar 4. 33 Wireflow Home dan Daftar OPD	69
Gambar 4. 34 Typography.....	71
Gambar 4. 35 Color.....	72
Gambar 4. 36 Hi-Fi Home	74
Gambar 4. 37 Hi-Fi Alur Pengaduan.....	75
Gambar 4. 38 Hi-Fi Home dan Input Pengaduan	76
Gambar 4. 39 Hi-Fi Grafik Kategori	77
Gambar 4. 40 Hi-Fi Grafik OPD	78
Gambar 4. 41 Hi-Fi Grafik Media Platform	79
Gambar 4. 42 Hi-Fi Grafik Jenis	80
Gambar 4. 43 Hi-Fi FAQ	81
Gambar 4. 44 Hi-Fi Login	82
Gambar 4. 45 Hi-Fi Register	83
Gambar 4. 46 Hi-Fi Daftar Pengaduan.....	84
Gambar 4. 47 Hi-Fi Statistik Pengaduan.....	85
Gambar 4. 48 Hi-Fi Daftar OPD	86
Gambar 4. 49 Grafik Jenis sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	87
Gambar 4. 50 Daftar Pengaduan sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	88
Gambar 4. 51 Alur Pengaduan sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	89
Gambar 4. 52 Statisik Aduan sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	90
Gambar 4. 53 Daftar OPD sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	91
Gambar 4. 54 Tampilan Login sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	92
Gambar 4. 55 Parameter System Usability Scale	102
Gambar 4. 56 Home sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	103
Gambar 4. 57 Input Pengaduan sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	104
Gambar 4. 58 Grafik Kategori sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	105

Gambar 4. 59 Grafik OPD sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	106
Gambar 4. 60 Grafik Media Platform sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	107
Gambar 4. 61 Grafik Jenis sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	109
Gambar 4. 62 Daftar Pengaduan sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	110
Gambar 4. 63 Alur Pengaduan sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	111
Gambar 4. 64 Statistik Aduan sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	112
Gambar 4. 65 Daftar OPD sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	113
Gambar 4. 66 Tampilan Login sebelum dan sesudah <i>redesign</i>	114



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian skripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas (DPMPTSP)
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 4. Wawancara Mengenai Lapak Aduan Banyumas
- Lampiran 5. Kuesioner *Redesign* Lapak Aduan Banyumas
- Lampiran 6. *Usability Testing* SUS (*System Usability Scale*)
- Lampiran 7. *Usability Testing* SUS (*System Usability Scale*)
- Lampiran 8. Proses pengerjaan desain ulang Lapak Aduan Banyumas

