

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i	
HALAMAN JUDUL.....	ii	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii	
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v	
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi	
HALAMAN MOTTO	vii	
KATA PENGANTAR	viii	
DAFTAR ISI.....	ix	
DAFTAR TABEL.....	xi	
DAFTAR GAMBAR	xii	
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv	
INTISARI.....	xv	
<i>ABSTRACT</i>	xvi	
BAB I PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang Masalah	1	
B. Rumusan Masalah.....	7	
C. Batasan Masalah	7	
D. Tujuan Penelitian	7	
E. Manfaat Penelitian	8	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
A. Landasan Teori.....	9	
B. Penelitian Sebelumnya.....	15	
BAB III METODE PENELITIAN.....		21
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21	
B. Metode Pengumpulan Data.....	21	
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	24	
D. Konsep Penelitian	25	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		

A. Empathize	30
B. Define.....	39
C. Ideate.....	44
D. Prototype	56
E. Test.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 3. 1 Alat dan Bahan.....	24
Tabel 4. 1 Deskripsi Riset.....	31
Tabel 4. 2 <i>Research Timeline</i>	34
Tabel 4. 3 Pertanyaan dan Hasil Jawaban Angket.....	37
Tabel 4. 4 Test Plan.....	73
Tabel 4. 5 <i>Task Scenario</i>	74
Tabel 4. 6 <i>Task Scenario 1</i>	74
Tabel 4. 7 <i>Task Scenario 2</i>	74
Tabel 4. 8 <i>Task Scenario 3</i>	75
Tabel 4. 9 <i>Task Scenario 4</i>	75
Tabel 4. 10 <i>Task Scenario 5</i>	75
Tabel 4. 11 Hasil <i>Testing</i> Task 1.....	75
Tabel 4. 12 Hasil <i>Testing</i> Task 2.....	76
Tabel 4. 13 Hasil <i>Testing</i> Task 3.....	76
Tabel 4. 14 Hasil <i>Testing</i> Task 4.....	77
Tabel 4. 15 Hasil <i>Testing</i> Task 5.....	77
Tabel 4. 16 Hasil <i>SEQ</i>	79
Tabel 4. 17 Penilaian <i>NPS</i> Responden.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Pengaduan Berdasarkan Substansi.....	3
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	25
Gambar 4. 1 <i>Affinity Mapping</i>	40
Gambar 4. 2 <i>Grouping</i>	41
Gambar 4. 3 <i>Empaty Map</i>	41
Gambar 4. 4 <i>User Persona</i>	42
Gambar 4. 5 <i>Customer Journey Map</i>	43
Gambar 4. 6 <i>Journey Stages</i>	44
Gambar 4. 7 <i>Information Architecture</i>	45
Gambar 4. 8 <i>User Flow</i>	46
Gambar 4. 9 <i>Wireframe Splash Screen</i>	48
Gambar 4. 10 <i>Onboarding</i>	48
Gambar 4. 11 Halaman Daftar	49
Gambar 4. 12 Halaman Masuk.....	50
Gambar 4. 13 Halaman Beranda atau Halaman Utama	51
Gambar 4. 14 <i>Wireframe</i> pengajuan surat.....	51
Gambar 4. 15 <i>Wireframe</i> Lacak Pengajuan	52
Gambar 4. 16 <i>Wireframe</i> Tukar poin.....	53
Gambar 4. 17 <i>Wireframe</i> Survey Kepuasan Pelayanan PP.....	53
Gambar 4. 18 <i>Wireframe</i> Berita Umum.....	54
Gambar 4. 19 Halaman Forum.....	54
Gambar 4. 20 Halaman Pengaduan.....	55
Gambar 4. 21 Halaman Akun.....	56
Gambar 4. 22 <i>Logo Guidelines</i>	57
Gambar 4. 23 <i>Typography Encode sans</i>	57
Gambar 4. 24 <i>Colorsystem</i>	58
Gambar 4. 25 <i>Navigation Bar</i>	59
Gambar 4. 26 <i>Card</i>	60
Gambar 4. 27 <i>Icon</i>	60

Gambar 4. 28 Avatar	61
Gambar 4. 29 <i>Splash Screen</i> dan <i>Onboarding Page</i>	62
Gambar 4. 30 Halaman Masuk	62
Gambar 4. 31 Halaman Daftar	63
Gambar 4. 32 Halaman Verifikasi Data	64
Gambar 4. 33 Halaman Beranda	65
Gambar 4. 34 Halaman Pengajuan Surat	66
Gambar 4. 35 Halaman Lacak Pengajuan	66
Gambar 4. 36 Halaman Tukar Poin	67
Gambar 4. 37 Halaman Survey Kepuasan Publik	68
Gambar 4. 38 Halaman Berita Umum	69
Gambar 4. 39 Halaman Forum	70
Gambar 4. 40 Halaman Pengaduan	71
Gambar 4. 41 Halaman Akun	72
Gambar 4. 42 Parameter <i>SEQ</i>	78
Gambar 4. 43 Parameter <i>NPS</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

Lampiran 2. Riset Angket

Lampiran 3. Hasil *In-depth Interview*

