

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Alternatif - alternatif Penyelesaian Masalah	3
1.4 Justifikasi Cara Penyelesaian Masalah	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Tujuan dan Manfaat Proyek Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	7
2.1 Lingkup Tinjauan Pustaka	7
2.2 Dasar Teori	14
2.2.1 Layanan Publik	14
2.2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 <i>User Interface</i> (UI)	15
2.2.4 <i>User Experience</i> (UX)	17
2.2.5 <i>User Centered Design</i> (UCD)	19
2.2.7 <i>Usability Testing</i>	21
2.2.8 System Usability Scale	22
2.2.9 <i>Heuristic Evaluation</i>	24
2.2.10 Efektivitas	24

2.2.11	Efisiensi	25
2.2.12	Kepuasan Pengguna.....	25
BAB III METODE PROYEK AKHIR.....		26
3.1	Bahan	26
3.1.1	Objek Penelitian	26
3.1.2	Data Penelitian.....	26
3.2	Peralatan	27
3.3	Tahapan Proyek Akhir.....	28
3.4	Rancangan Alat/Purwarupa dan Analisis Data.....	30
3.4.1	Wawancara	30
3.4.2	User Persona	31
3.4.3	Rancangan Antarmuka dan Pengalaman Pengguna	31
3.4.4	<i>Usability Testing</i>	33
3.4.5	<i>Heuristic Evaluation</i>	35
3.4.6	System Usability Scale	36
3.5	Analisis Data.....	39
3.5.1	Analisis Nilai Efektivitas.....	39
3.5.2	Analisis Nilai Efisiensi	40
3.5.3	Analisis Nilai Kepuasan Pengguna.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Desain Awal	43
4.1.1	Nilai Kepuasan Pengguna pada Desain Terdahulu.....	44
4.2	Hasil Iterasi Pertama.....	45
4.2.1	Memahami Konteks Penggunaan.....	46
4.2.2	Merinci Kebutuhan Pengguna	49
4.2.3	Solusi Desain	52
4.2.4	Hasil Pengujian.....	65
4.2.5	Hasil Analisis.....	68
4.3	Hasil Iterasi Kedua	71
4.3.1	Hasil <i>Heuristic Evaluation</i>	72
4.3.2	Hasil Feedback User	74
4.3.3	Solusi Desain	75

4.3.4	Hasil Pengujian.....	87
4.3.5	Hasil Analisis.....	89
4.4	Hasil Akhir Desain Antarmuka dan Pengalaman Pengguna setelah Iterasi Pertama dan Kedua	93
4.4.1	Halaman Beranda	93
4.4.2	Halaman Layanan	93
4.4.3	Halaman Informasi Tempat	94
4.4.4	Halaman Informasi Acara.....	95
4.4.5	Halaman Berita	95
4.4.6	Halaman Akses CCTV	96
4.4.7	Halaman Lainnya.....	96
4.5	Perbandingan Hasil Analisis Desain Terdahulu dan Hasil Analisis antar Iterasi	97
BAB V PENUTUP		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		1
LAMPIRAN		6