



DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
PRAKATA	iii
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	v
ABSTRACT	vi
INTISATI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan masalah	10
1.3 Keaslian penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Batasan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.2 Landasan Teori	22
2.3 <i>Best Practice</i>	30
2.4 Pertanyaan Penelitian	44
BAB III METODOLOGI	45
3.1 Alat dan Bahan	45
3.2 Model Interaksi	45
3.3 Jalannya Penelitian	48
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.5 Pengambilan Data	56
3.6 Pengolahan Data	57
3.7 <i>Paired Sample T-Test</i>	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Pemkot Singkawang	60
4.2 Pengujian <i>Existing Website</i> Pemkot Singkawang	64
4.3 Rancangan Awal Prototipe <i>Citizen Centric</i>	72
4.4 Pengujian Rancangan Awal Prototipe dengan FGD	84
4.5 Wawancara	86
4.6 Analisis FGD dan Wawancara	89
4.7 Penyesuaian Prototipe	91
4.8 Pengujian Prototipe	99
4.9 <i>Paired Sample T-Test</i>	101



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	L-1