

***Redesign Website Aku Online-Ng Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode
Design Thinking***



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**



***REDESIGN WEBSITE AKUONLINE-NG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN
METODE *DESIGN THINKING****

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Komputer

Oleh:

I Wayan Yoga Sastrawan

2015091010



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom. NIP.198412012012121002
Pembimbing II	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh I Wayan Yoga Sastrawan ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 15 Desember 2025

Dewan Penguji

Ketua	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Putu Buddhi Prameswara, M.Kom. NIP.198804232024211001
Anggota	I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom. NIP.198412012012121002
Anggota	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.

NIP.197912012006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul Redesign Website Akuonline-Ng Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *Design Thinking* beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas persyaratan ini, saya menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atas dasar klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 05 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



I Wayan Yoga Sastrawan

NIM. 2015091010

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Redesign Website AkuOnline-NG Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *Design Thinking*”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas dukungan dan fasilitas yang diberikan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik dan Kejuruan atas dukungan dan fasilitas yang diberikan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan, arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom. selaku Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, bimbingan, motivasi, arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan, motivasi, arahan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Penguji I yang telah memberikan arahan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Putu Buddhi Prameswara, M.Kom. selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang telah memberikan penulis izin, bimbingan dan bantuan selama melakukan penelitian ini.
10. Seluruh staf pegawai di lingkungan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang banyak memberikan bantuan dan arahan di bidang administrasi.
11. Orang tua penulis I Nyoman Nadiarta dan Ni Wayan Sudarmi serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan penuh, kasih sayang dan doa yang tulus kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
12. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Ni Nyoman Sekarini Wulandari, yang telah memberikan semangat penulis, menambah wawasan dan juga setia menemani proses penulis dari awal sampai akhir.
13. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada teman-teman Pejuang Sarjana Strawberry 24 atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya penulis dan pembaca serta dunia pendidikan.

Singaraja, 05 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Studi Sebelumnya	8
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 AkuOnline-NG.....	22
2.2.2 Design Thinking.....	40
2.2.3 Usability Testing.....	43
2.2.4 ISO 9241-11.....	44
2.2.5 User Experience Questionnaire (UEQ)	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Alur Penelitian.....	51
3.1.1 Identifikasi Masalah	52
3.1.2 Studi Literatur	52
3.1.3 <i>Design Thinking</i>	53

3.2	Narasumber dan Responden.....	62
3.3	Instrumen Penelitian Dan Teknik Sampling.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1.	Hasil	66
4.1.1.	Testing (Pre-Test).....	66
4.1.2.	<i>Empathize</i>	78
4.1.3.	<i>Define</i>	82
4.1.4.	<i>Ideate</i>	83
4.1.5.	<i>Prototype</i>	85
4.1.6.	Testing (Post-Test).....	142
4.1.7	Perbaikan Desain Sistem.....	153
4.2	Pembahasan	156
BAB V PENUTUP.....		159
5.1	Simpulan.....	159
5.2	Saran	160
DAFTAR PUSTAKA.....		161
LAMPIRAN.....		165



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Flowchart akta perkawinan tanpa sistem.....	26
Gambar 2. 2 Flowchart KTP tanpa sistem.....	28
Gambar 2. 3 Flowchart kartu keluarga tanpa sistem.....	29
Gambar 2. 4 Flowchart akta perkawinan dengan sistem.....	31
Gambar 2. 5 Flowchart ktp dengan sistem.....	32
Gambar 2. 6 Flowchart kartu keluarga dengan sistem.....	34
Gambar 2. 7 Tampilan beranda website AkuOnline-NG.....	35
Gambar 2. 8 Tampilan login website AkuOnline-NG.....	36
Gambar 2. 9 Tampilan home website AkuOnline-NG.....	37
Gambar 2. 10 Tampilan pelayanan dafduk.....	37
Gambar 2. 11 Tampilan pelayanan capil.....	38
Gambar 2. 12 Tampilan pelayanan surat.....	38
Gambar 2. 13 Tampilan Histori.....	39
Gambar 2. 14 Tampilan menu pengaduan.....	39
Gambar 2. 15 Tampilan profil pengguna.....	40
Gambar 2. 16 Tahapan Design Thinking.....	40
Gambar 2. 17 Struktur Skala User Experience Questionnaire (UEQ).....	48
Gambar 2. 18 Pernyataan User Experience Quisioner.....	50
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	51
Gambar 4. 1 Hasil empathy map Masyarakat.....	80
Gambar 4. 2 Hasil empathy map pegawai Dukcapil Buleleng.....	81
Gambar 4. 3 User persona masyarakat – Ni Wayan Sridani.....	82
Gambar 4. 4 User persona pegawai Dukcapil Buleleng – Komang Yudi Eka Prayoga.....	83
Gambar 4. 5 Hasil brainstorming.....	84
Gambar 4. 6 Wireframe halaman login.....	85
Gambar 4. 7 Halaman wireframe registrasi.....	85
Gambar 4. 8 Wireframe halaman dashboard (Utama).....	87
Gambar 4. 9 Wireframe halaman perubahan data KK.....	88
Gambar 4. 10 Wireframe halaman buat KK.....	88
Gambar 4. 11 Wireframe halaman popup Pilihan Layanan KK.....	88
Gambar 4. 12 Wireframe halaman layanan KTP.....	89
Gambar 4. 13 Wireframe halaman buat KTP: data ditemukan.....	89
Gambar 4. 14 Wireframe halaman buat KTP: pemberitahuan rekaman biometrik.....	90

Gambar 4. 15 Wireframe halaman perubahan data KTP: upload dokumen.	90
Gambar 4. 16 Wireframe halaman pilihan layanan akta.	91
Gambar 4. 17 Wireframe halaman layanan akta (pilih KK).....	91
Gambar 4. 18 Wireframe halaman akta perkawinan.	91
Gambar 4. 19 Wireframe halaman akta perkawinan (form).....	91
Gambar 4. 20 Flowchart pembuatan kartu keluarga	93
Gambar 4. 21 Flowchart Pembuatan Kartu Tanda Penduduk.....	95
Gambar 4. 22 Flowchart Pembuatan Akta.....	97
Gambar 4. 23 Halaman Login.....	99
Gambar 4. 24 Halaman Daftar: Formulir Awal.	99
Gambar 4. 25 Halaman Daftar: Formulir Tambahan.	100
Gambar 4. 26 Halaman Utama.....	101
Gambar 4. 27 Buat KK - Informasi umum dan tampilan radio button perwakilan -false (halaman yang sama)	101
Gambar 4. 28 Buat KK - Informasi umum [tampilan radio button perwakilan -true]	102
Gambar 4. 29 Perubahan KK - Data Keluarga (awal).....	103
Gambar 4. 30 Perubahan KK - Data Keluarga (setelah anggota ditambahkan).....	103
Gambar 4. 31 Perubahan KK - Download Formulir (awal)	104
Gambar 4. 32 Perubahan KK - Download Formulir (daftar formulir)	104
Gambar 4. 33 Perubahan KK – Upload Formulir	104
Gambar 4. 34 Perubahan KK - Informasi Pemohon (NIK pemohon).....	105
Gambar 4. 35 Perubahan KK – Tampilan Data Pemohon (NIK pemohon)	105
Gambar 4. 36 Perubahan KK - Download Dokumen.....	105
Gambar 4. 37 Perubahan KK - Download Dokumen Sukses	105
Gambar 4. 38 Perubahan KK - Upload Dokumen.	106
Gambar 4. 39 Perubahan KK - Upload Formulir dan Dokumen Tambahan.	106
Gambar 4. 40 Perubahan KK - Download Formulir (final).....	107
Gambar 4. 41 Perubahan KK - Upload Formulir (akhir)	107
Gambar 4. 42 Perubahan Data Kartu Keluarga - Informasi Kartu Keluarga.....	108
Gambar 4. 43 Perubahan Data Kartu Keluarga - Informasi Kartu Keluarga (hasil pencarian).	108
Gambar 4. 44 KK Rusak – Informasi Pemohon.	109
Gambar 4. 45 KK Rusak – Informasi Pemohon Berhasil.....	109
Gambar 4. 46 KK Rusak - Download Dokumen.	109

Gambar 4. 47 KK Rusak - Download Dokumen (centang).....	110
Gambar 4. 48 KK Rusak - Upload Dokumen.....	110
Gambar 4. 49 Informasi Pemohon - Pembuatan KTP.....	111
Gambar 4. 50 Pembuatan KTP - Informasi Pemohon (Data Ditemukan)	111
Gambar 4. 51 Pembuatan KTP - Informasi Pemohon (Konfirmasi Data).....	112
Gambar 4. 52 Pembuatan KTP - Download Dokumen (Instruksi Unduh).....	112
Gambar 4. 53 Pembuatan KTP - Download Dokumen (Tombol Selanjutnya)	113
Gambar 4. 54 Pembuatan KTP - Upload Dokumen (Scan KK)	113
Gambar 4. 55 Pembuatan KTP - Penjadwalan Perekaman Biometrik (Selesai).....	114
Gambar 4. 56 KTP Rusak - Informasi Pemohon (Input NIK).....	114
Gambar 4. 57 KTP Rusak - Informasi Pemohon (Data Ditemukan).....	115
Gambar 4. 58 KTP Rusak - Download Dokumen (Instruksi Unduh)	115
Gambar 4. 59 KTP Rusak - Download Dokumen (Tombol Selanjutnya).....	116
Gambar 4. 60 KTP Rusak - Upload Dokumen (Scan KTP Rusak)	116
Gambar 4. 61 Perubahan Data KTP - Informasi Pemohon (Input NIK).....	117
Gambar 4. 62 Perubahan Data KTP - Informasi Pemohon (Data Ditemukan).....	117
Gambar 4. 63 Perubahan Data KTP - Informasi Pemohon (Jenis Perubahan)	118
Gambar 4. 64 Perubahan Data KTP - Download Dokumen (Instruksi Unduh)	118
Gambar 4. 65 Perubahan Data KTP - Download Dokumen (Tombol Selanjutnya)	119
Gambar 4. 66 Perubahan Data KTP - Upload Dokumen (Scan KK).....	119
Gambar 4. 67 Informasi Pemohon (Input NIK dan Tanggal Kehilangan)	120
Gambar 4. 68 KTP Hilang - Informasi Pemohon (Data Ditemukan).....	120
Gambar 4. 69 KTP Hilang - Download Dokumen (Instruksi Unduh)	121
Gambar 4. 70 KTP Hilang - Download Dokumen (Tombol Selanjutnya).....	121
Gambar 4. 71 KTP Hilang - Upload Dokumen (Surat Kehilangan Kepolisian).....	122
Gambar 4. 72 Akta Pengakuan Anak - Informasi Pemohon.....	122
Gambar 4. 73 Akta Pengakuan Anak - Masukkan Data.....	123
Gambar 4. 74 Akta Pengakuan Anak - Download Dokumen.....	123
Gambar 4. 75 Akta Pengakuan Anak - Formulir Unduh Selesai.	124
Gambar 4. 76 Akta Pengakuan Anak - Upload Dokumen.....	124
Gambar 4. 77 Akta Adopsi Anak - Informasi Pemohon.	125
Gambar 4. 78 Akta Adopsi Anak - Masukkan Data.....	125
Gambar 4. 79 Akta Adopsi Anak - Download Formulir	126
Gambar 4. 80 Akta Adopsi Anak - Formulir Terunduh.	126

Gambar 4. 81 Akta Adopsi Anak - Upload Dokumen.	127
Gambar 4. 82 Akta Pengesahan Anak - Informasi Pemohon.	127
Gambar 4. 83 Akta Pengesahan Anak - Download Formulir	128
Gambar 4. 84 Akta Pengesahan Anak - Formulir Terunduh.	128
Gambar 4. 85 Akta Pengesahan Anak - Upload Dokumen.	129
Gambar 4. 86 Akta Perubahan Kewarganegaraan - Informasi Pemohon.....	129
Gambar 4. 87 Akta Perubahan Kewarganegaraan - Masukkan Data.	130
Gambar 4. 88 Akta Perubahan Kewarganegaraan - Download Formulir.....	130
Gambar 4. 89 Akta Perubahan Kewarganegaraan - Formulir Terunduh.....	131
Gambar 4. 90 Akta Perubahan Kewarganegaraan - Upload Dokumen.....	131
Gambar 4. 91 Akta Perkawinan - Informasi Pemohon.....	132
Gambar 4. 92 Akta Perkawinan - Download Formulir	132
Gambar 4. 93 Akta Perkawinan - Upload Dokumen.....	133
Gambar 4. 94 Akta Hilang - Upload Dokumen.	133
Gambar 4. 95 Tampilan awal.....	134
Gambar 4. 96 Tampilan awal dihilangkan diganti dengan tampilan login.....	134
Gambar 4. 97 Tampilan login berada ditengah halaman layanan.	135
Gambar 4. 98 Menu login dipindahkan ke halaman awal website	135
Gambar 4. 99 Tampilan daftar akun sebelum perbaikan tampilan dilakukan.	135
Gambar 4. 100 Tampilan registrasi.	135
Gambar 4. 101 Tampilan daftar akun perbaikan tampilan.	135
Gambar 4. 102 Tampilan registrasi setelah perbaikan.....	135
Gambar 4. 103 Tampilan awal pembuatan KK	136
Gambar 4. 104 Tampilan awal pembuatan KK dilakukan perbaikan posisi tampilan dan perbaikan tampilan yang lebih menarik	136
Gambar 4. 105 Tampilan jenis layanan KK	136
Gambar 4. 106 Tampilan jenis layanan KK	136
Gambar 4. 107 Berkas persyaratan KK.....	136
Gambar 4. 108 Berkas persyaratan KK.....	136
Gambar 4. 109 Download formulir KK	137
Gambar 4. 110 Download formulir KK	137
Gambar 4. 111 Tidak ada keterangan upload file yang jelas.....	137
Gambar 4. 112 Ditambahkan keterangan upload file dan format file yang harus di upload.	137
Gambar 4. 113 Detail pengajuan KK.....	137

Gambar 4. 114 Detail pengajuan KK ditambahkan status detail pengajuan.....	137
Gambar 4. 115 Tampilan awal pengajuan KTP.....	138
Gambar 4. 116 Tampilan awal pengajuan KTP.....	138
Gambar 4. 117 Tampilan download berkas persyaratan KTP	138
Gambar 4. 118 Tampilan download berkas persyaratan KTP	138
Gambar 4. 119 Tampilan upload berkas KTP.....	138
Gambar 4. 120 Tampilan upload berkas KTP.....	138
Gambar 4. 121 Penjadwalan perekaman KTP	139
Gambar 4. 122 Tampilan awal layanan akta.....	139
Gambar 4. 123 Tampilan awal layanan akta setelah redesign.	139
Gambar 4. 124 Tampilan jenis layanan akta.....	139
Gambar 4. 125 Tampilan jenis layanan akta.....	139
Gambar 4. 126 Tampilan persyaratan berkas akta	140
Gambar 4. 127 Tampilan persyaratan berkas akta	140
Gambar 4. 128 Tampilan form berkas akta perkawinan.....	140
Gambar 4. 129 Tampilan form berkas akta perkawinan.....	140
Gambar 4. 130 Tampilan download berkas persyaratan akta.	140
Gambar 4. 131 Tampilan download berkas persyaratan akta.	140
Gambar 4. 132 Tampilan upload berkas akta.	141
Gambar 4. 133 Tampilan upload berkas akta.	141
Gambar 4. 134 Tampilan submit berkas.....	141
Gambar 4. 135 Tampilan submit berkas.....	141
Gambar 4. 136 Tampilan riwayat layanan dan notifikasi proses status pengajuan.	141
Gambar 4. 137 Grafik Perbandingan Skor UEQ tahap Pre-test dan Post-test	152
Gambar 4. 138 sistem tanpa notifikasi.	153
Gambar 4. 139 Sistem ditambahkan notifikasi.	153
Gambar 4. 140 Sistem tanpa petunjuk opsi unggah file pdf.....	154
Gambar 4. 141 Sistem ditambahkan petunjuk opsi unggah file pdf	154
Gambar 4. 142 Sistem tanpa menu unduh hasil pengajuan.	154
Gambar 4. 143 Sistem ditambahkan menu unduh hasil pengajuan.....	154
Gambar 4. 144 Sistem tanpa tampilan ubah data.....	155
Gambar 4. 145 Sistem ditambahkan tampilan ubah data yang telah dibuat.	155
Gambar 4. 146 Sistem tanpa tampilan status detail pengajuan.	155
Gambar 4. 147 Sistem ditambahkan tampilan status detail pengajuan layanan.	155

Gambar 4. 148 Sistem tanpa tampilan unduh dokumen KK	156
Gambar 4. 149 Sistem ditambahkan tampilan unduh dokumen KK yang diajukan pengguna.	156



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Hasil Efektifitas	45
Tabel 2. 3 Indikator <i>Time Behavior</i>	46
Tabel 3. 1 Alur Testing (Pre-Test)	53
Tabel 3. 2 Task Scenario Pengajuan Kartu Keluarga (KK).....	54
Tabel 3. 3 Task Scenario Pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Hilang.....	56
Tabel 3. 4 Task Scenario Pengajuan Akta Perkawinan.	57
Tabel 3. 5 Pelaksanaan Post-Test.	62
Tabel 3. 6 Pernyataan UEQ.	64
Tabel 4. 1 Hasil Pengukuran Efektivitas pada Testing (Pre-Test).....	67
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan Rasio Efektivitas Responden (Pre-Test).....	67
Tabel 4. 3 Kendala Responden dalam Menyelesaikan Task Scenario pada Testing (Pre-test)	69
Tabel 4. 4 Hasil Pengukuran Efisiensi pada Testing (Pre-Test)	73
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan TBE dan ORE pada Testing (Pre-Test).....	74
Tabel 4. 6 Hasil Rekapitulasi Kuesioner UEQ pada Testing (Pre-Test)	75
Tabel 4. 7 Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna (Rata-rata skor UEQ, skala 1:7 dan Konversi skala bipolar -3 +3)	76
Tabel 4. 8 Hasil RTA pada (Pre-Test).....	78
Tabel 4. 9 Tampilan Sebelum dan Sesudah Redesign.....	134
Tabel 4. 10 Hasil Efektivitas Post-Test.	142
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Persentase Efektivitas pada Testing (Post-Test)	143
Tabel 4. 12 Kendala Responden Dalam Menyelesaikan Task Scenario pada Testing Post- Test.	145
Tabel 4. 13 Hasil Pengukuran Efisiensi pada Testing (Post-Test).....	147
Tabel 4. 14 Perhitungan TBE dan ORE pada Testing Post-Test.	148
Tabel 4. 15 Hasil Rekapitulasi Kuesioner UEQ pada Testing (Post-Test).....	149
Tabel 4. 16 Ringkasan Skor UEQ pada Testing (Post-Test).....	150
Tabel 4. 17 Hasil RTA pada Post-test.	151
Tabel 4. 18 Perbaikan Design Sistem Setelah Post-Test.	153

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian	165
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Data.....	167
Lampiran 3. Dokumentasi Pengambilan Data Design Thinking.....	168
Lampiran 4. Tanda Tangan Responden.....	169
Lampiran 5. Kuesioner UEQ	170

