

**ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KABUPATEN TOBA**

SKRIPSI

Oleh:

INRA H. SIMATUPANG

NIM: 18.211.2073

WILLIAM DANIEL NAPITUPULU

NIM: 18.211.3699

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN

2022

**ANALYSIS AND DESIGN WEBSITE AT DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL (DISCUKCAPIL) DISTRICTS TOBA**

FINAL RESEARCH

By:

INRA H. SIMATUPANG

NIM: 18.211.2073

WILLIAM DANIEL NAPITUPULU

NIM: 18.211.3699



STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM

FACULTY OF INFORMATICS

MIKROSKIL UNIVERSITY

MEDAN

2022

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KABUPATEN TOBA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

INRA H. SIMATUPANG

NIM: 18.211.2073

WILLIAM DANIEL NAPITUPULU

NIM: 18.211.3699

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,


Sudarto, S.Kom., M.Kom.

Medan, Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,


Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-I Sistem Informasi Universitas Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Inra H. Simatupang

NIM : 18.211.2073

Peminatan : Sistem Informasi E-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Perancangan Website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Toba

Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Toba

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Mulia Raja No 26 Kec Balige, Toba Sumatera Utara

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Inra H. Simatupang

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : William Daniel Napitupulu

NIM : 18.211.3699

Peminatan : Sistem Informasi E-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis dan Perancangan Website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Toba

Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Toba

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Mulia Raja No 26 Kec Balige, Toba Sumatera Utara

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



William D. Napitupulu

ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN TOBA

ABSTRAK

Website menjadi kebutuhan bagi sebuah organisasi, instansi pemerintahan, perusahaan dan lain sebagainya. Dalam instansi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Toba dimana dalam melakukan pelayanan publik masih melakukan pelayanan pengurusan dokumen secara manual, Disdukcapil Toba belum mengelola pengaduan dari masyarakat dengan baik, komunikasi antara pegawai Disdukcapil dan masyarakat terbatas sehingga memperlambat proses dalam pengurusan dokumen, oleh karena itu penulis membuat rancangan aplikasi website yang dapat mengelola informasi pengolahan dokumen kependudukan berbasis website yang akan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen. Dalam perancangan website penulis menggunakan metode pengembangan design thinking dimana untuk tools yang digunakan dalam merancang wireframe yaitu Balsamiq, tools untuk merancang prototype adalah Figma dan tools yang digunakan untuk pengujian adalah Maze Design. Dalam pengujian menggunakan Maze Design terdapat 2 aspek yang akan dilampirkan oleh penulis yaitu aspek usability breakdown dan heatmap screen. Hasil dari perancangan adalah menghasilkan aplikasi website Disdukcapil Toba sehingga masyarakat Toba dapat mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang lagi ke kantor Disdukcapil.

Kata Kunci : *Website, Disdukcapil, Design Thinking, Maze Design*

ABSTRACT

Websites are a necessity for organizations, government agencies, companies and so on. In government agencies such as the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Toba Regency where in carrying out public services they still carry out document management services manually, the Toba Disdukcapil has not managed complaints from the public properly, communication between Disdukcapil employees and the public is limited so that it slows down the process in processing documents. Therefore, the author makes a website application design that can manage information on website-based population document processing that will make it easier for the public to manage documents. In designing the website the author uses the design thinking development method where the tools used in designing the wireframe are Balsamiq, the tools for designing the prototype are Figma and the tools used for testing are Maze Design. In testing using Maze Design there are 2 aspects that will be attached by the author, namely aspects of usability breakdown and heatmap screen. The result of the design is to produce a Toba Disdukcapil website application so that Toba people can take care of population documents online without having to come again to the Disdukcapil office.

Keywords : *Website, Disdukcapil, Design Thinking, Maze Design*



UNIVERSITAS MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Perancangan *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Toba” dengan baik dan tepat waktu untuk melengkapi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi. Peminatan E-Bisnis di Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu penulis sangat membutuhkan dukungan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan, memberikan saran, masukan serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Joosten, S.Kom., M.Eng. Selaku Pendamping Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kepada Rektor Universitas Mikroskil Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom. yang telah menyediakan segala sarana dan prasarana belajar sehingga penulis bisa memperoleh ilmu dan bisa menyelesaikan gelar strata 1.
4. Kepada Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil.
5. Teristimewa kepada Orangtua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Kepada Bapak Henry Butar-Butar selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7. Kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan moral.
8. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba yang telah bersedia menjadi mitra.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2022

Penulis,

Inra H. Simatupang

William Daniel Napitupulu

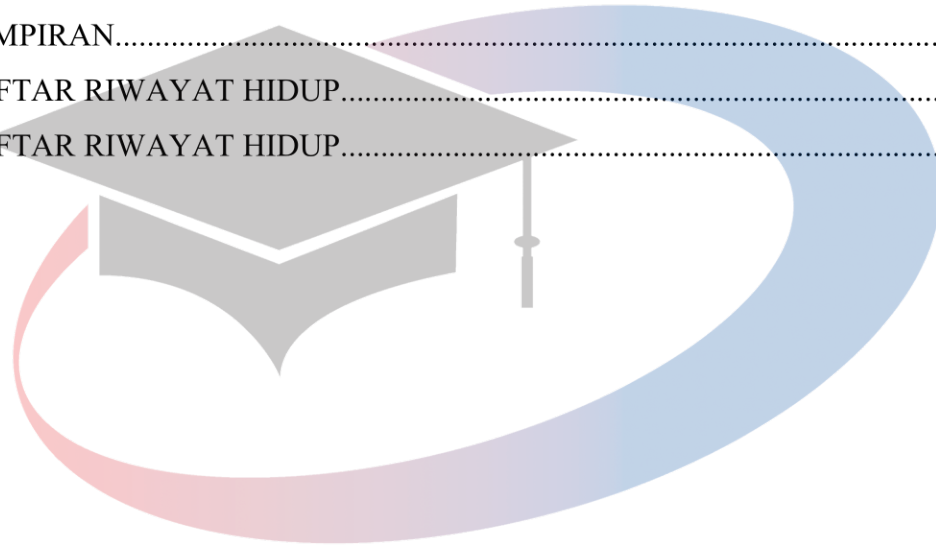
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.5 Metodologi Pengembangan Sistem.....	4
1.5.1 Design Thinking.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Website.....	5
2.1.1 Pengertian Website.....	5
2.1.2 Fungsi Website.....	5
2.1.3 Jenis – Jenis Website.....	6
2.1.4 Kriteria Website yang Baik.....	7
2.1.5 Prinsip – Prinsip Design Web.....	9
2.2 Metode Design Thinking.....	10
2.3 Usability Testing.....	25
2.3.1 Pengertian Usability Testing.....	25

2.3.2	Kriteria Usability Testing.....	25
2.3.3	Kategori Usability Testing.....	26
2.4	Maze Design.....	27
2.5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	28
2.5.1	Pengertian Kependudukan.....	28
2.5.2	Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	29
2.5.3	Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	29
BAB III ANALISIS SISTEM.....		30
3.1	Empathize (Pengumpulan Data).....	30
3.1.1	Melakukan Observasi dan Wawancara kepada Pengguna Potensial.....	30
3.1.2	<i>Empathy</i> Map.....	33
3.1.3	User Persona.....	38
3.2	Define (Analisis Kebutuhan).....	43
3.2.1	Pembuatan User Journey Map.....	44
3.2.2	Pembuatan Arsitektur Informasi.....	51
3.3	Ideate (Analisis Solusi).....	53
3.3.1	Pembuatan Wireframe dengan menggunakan tools Balsamiq Wireframe.....	53
3.3.2	Pembuatan User Flow dengan menggunakan tools Visio.....	73
BAB IV PERANCANGAN SISTEM.....		79
4.1	<i>Prototype</i> (Perancangan).....	79
4.1.1	Pembuatan <i>Prototype</i> dengan Menggunakan Tools Figma.....	79
4.2	Test (Pengujian).....	139
4.2.1	Melakukan pengujian <i>usability</i> dengan menggunakan metode <i>Maze Design</i>	

4.3	Rekomendasi Perbaikan Aplikasi.....	251
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		xvii
5.1	Kesimpulan.....	xvii
5.2	Saran.....	xvii
DAFTAR PUSTAKA.....		xx
LAMPIRAN.....		xxiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		xxxii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		xxxii



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Design Thinking.....	11
Gambar 2. 2 Contoh <i>Emphaty</i> Map.....	13
Gambar 2. 3 Contoh <i>Emphaty</i> Map.....	14
Gambar 2. 4 User Journey Map.....	15
Gambar 2. 5 Contoh Arsitektur Informasi.....	19
Gambar 2. 6 Contoh Gambar Wireframe.....	20
Gambar 2. 7 Contoh Gambar Wireframe.....	21
Gambar 2. 8 Contoh User Flow.....	22
Gambar 2. 9 Gambar Tools Figma.....	23
Gambar 2. 10 Contoh Gambar <i>Prototype</i>	24
Gambar 2. 11 Indikator Testing.....	27
Gambar 3. 1 <i>Emphaty</i> Map AngelSimorangkir.....	34
Gambar 3. 2 <i>Emphaty</i> Map Darwin Napitupulu.....	35
Gambar 3. 3 <i>Emphaty</i> Map Hendra Butar butar.....	36
Gambar 3. 4 <i>Emphaty</i> Map Narsisco Manurung.....	37
Gambar 3. 5 <i>Emphaty</i> Map Bertha Siahaan.....	38
Gambar 3. 6 User Persona Angela Simorangkir.....	39
Gambar 3. 7 User Persona Darwin Napitupulu.....	40
Gambar 3. 8 User Persona Hendra Butar - Butar.....	41
Gambar 3. 9 User Persona Narsisco Manurung.....	42
Gambar 3. 10 User Persona Bertha Siahaan.....	43
Gambar 3. 11 User Journey Map Angela Simorangkir.....	45
Gambar 3. 12 User Journey Map Darwin Napitupulu.....	46
Gambar 3. 13 User Journey Map Hendra Butar-Butar.....	47
Gambar 3. 14 User Journey Maps Narsisco Manurung.....	48
Gambar 3. 15 User Journey Maps Bertha Siahaan.....	49
Gambar 3. 16 Design Arsitektur Informasi Pengurusan Dokumen.....	52

Gambar 3. 17 Design Arsitektur Informasi Admin.....	53
Gambar 3. 18 Rancangan Halaman Utama.....	54
Gambar 3. 19 Halaman Survei Kepuasan Masyarakat.....	55
Gambar 3. 20 Halaman Pengaduan Masyarakat.....	56
Gambar 3. 21 Tampilan Kirim Pengaduan.....	57
Gambar 3. 22 Rancangan Form Pendaftaran Akun.....	58
Gambar 3. 23 Rancangan Form Login.....	60
Gambar 3. 24 Rancangan Dashboard Website Disdukcapil Kabupaten Toba.....	61
Gambar 3. 25 Tampilan Pemberitahuan.....	62
Gambar 3. 26 Halaman Pengurusan Dokumen (Pengisian Data).....	63
Gambar 3. 27 Halaman Pengurusan Dokumen (Kelengkapan Berkas).....	64
Gambar 3. 28 Halaman Profile Pengguna.....	65
Gambar 3. 29 Login Admin.....	66
Gambar 3. 30 Dashedboard Admin.....	67
Gambar 3. 31 Halaman Penduduk (1).....	68
Gambar 3. 32 Halaman Penduduk (2).....	69
Gambar 3. 33 Halaman Pengelolaan Dokumen.....	70
Gambar 3. 34 Tampilan View Dokumen Pengajuan.....	71
Gambar 3. 35 Halaman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	72
Gambar 3. 36 Halaman Survei Kepuasan.....	73
Gambar 3. 37 User Flow Persyaratan Dokumen.....	74
Gambar 3. 38 User Flow Survei Kepuasan Masyarakat.....	74
Gambar 3. 39 User Flow Pengaduan.....	74
Gambar 3. 40 User Flow Dashboard untuk Pengguna.....	75
Gambar 3. 41 User Flow Pengajuan Dokumen.....	75
Gambar 3. 42 User Flow Profil untuk Pengguna.....	76
Gambar 3. 43 User Flow Dashboard untuk Admin.....	76
Gambar 3. 44 User Flow Penduduk.....	77
Gambar 3. 45 User Flow Dokumen.....	77

Gambar 3. 46 User Flow Pengaduan.....	78
Gambar 3. 47 User Flow Survei Kepuasan.....	78
Gambar 4. 1 Halaman Beranda	79
Gambar 4. 2 Halaman Persyaratan Dokumen (1).....	80
Gambar 4. 3 Halaman Persyaratan Dokumen (2).....	81
Gambar 4. 4 Halaman Survey Kepuasan Masyarakat.....	82
Gambar 4. 5 Halaman Konfirmasi Kirim Data Survei.....	83
Gambar 4. 6 Halaman Pengaduan (1).....	85
Gambar 4. 7 Halaman Pengaduan (2).....	86
Gambar 4. 8 Halaman Konfirmasi Kirim Data Pengaduan.....	87
Gambar 4. 9 Halaman Konfirmasi Kirim Data Pengaduan.....	88
Gambar 4. 10 Halaman Daftar Akun.....	89
Gambar 4. 11 Halaman Lupa Password.....	90
Gambar 4. 12 Halaman Verifikasi Password.....	91
Gambar 4. 13 Halaman Atur Ulang Password.....	91
Gambar 4. 14 Halaman Konfirmasi Atur Ulang Password.....	92
Gambar 4. 15 Halaman Dashboard.....	93
Gambar 4. 16 Halaman Pemberitahuan.....	94
Gambar 4. 17 Halaman Upload Ulang Dokumen.....	95
Gambar 4. 18 Halaman Tampilan Pilih File.....	96
Gambar 4. 19 Halaman Tampilan Setelah Pilih File.....	97
Gambar 4. 20 Halaman Tampilan Setelah Pilih File.....	98
Gambar 4. 21 Halaman Pengurusan Dokumen.....	99
Gambar 4. 22 Halaman Pengurusan Dokumen (2).....	100
Gambar 4. 23 Halaman Kelengkapan Berkas (1).....	103
Gambar 4. 24 Halaman Kelengkapan Berkas (2).....	104
Gambar 4. 25 Tampilan setelah file diunggah.....	105

Gambar 4. 26 Halaman Konfirmasi Data Pengajuan.....	106
Gambar 4. 27 Halaman Riwayat (1).....	107
Gambar 4. 28 Halaman Riwayat (2).....	108
Gambar 4. 29 Halaman Profile.....	108
Gambar 4. 30 Halaman Konfirmasi Perubahan Data.....	109
Gambar 4. 31 Halaman Keluar.....	110
Gambar 4. 32 Tampilan Login.....	111
Gambar 4. 33 Tampilan Lupa Kata Sandi.....	112
Gambar 4. 34 Tampilan Pemberitahuan Kode Reset Kata Sandi.....	113
Gambar 4. 35 Tampilan Masukkan Kode Konfirmasi(1).....	114
Gambar 4. 36 Tampilan Kode Konfirmasi(2).....	114
Gambar 4. 37 Tampilan Reset Kata Sandi.....	115
Gambar 4. 38 Tampilan Pemberitahuan Kata Sandi Tidak Cocok.....	116
Gambar 4. 39 Tampilan Pemberitahuan Kata Sandi Berhasil Diganti.....	117
Gambar 4. 40 Halaman Dashboard(1).....	118
Gambar 4. 41 Halaman Dashboard(2).....	118
Gambar 4. 42 Tampilan Tambah Gambar(1).....	119
Gambar 4. 43 Tampilan Tambah Gambar(2).....	120
Gambar 4. 44 Tampilan Tambah Berita (1).....	121
Gambar 4.45 Tampilan Tambah Berita (2).....	121
Gambar 4. 46 Halaman Ubah Visi dan Misi.....	122
Gambar 4. 47 Tampilan Pemberitahuan Visi dan Misi Telah Diubah.....	123
Gambar 4. 48 Halaman Penduduk.....	123
Gambar 4. 49 Tampilan Pencarian Geografis.....	124
Gambar 4. 50 Hasil Pencarian Geografis.....	125
Gambar 4. 51 Tampilan Pencarian Individu.....	126
Gambar 4. 52 Tampilan Pencarian Data Individu.....	127
Gambar 4. 53 Halaman Dokumen Pengajuan.....	128
Gambar 4. 54 Halaman Detail Pengajuan Dokumen(1).....	129

Gambar 4. 55 Halaman Detail Pengajuan Dokumen(2).....	130
Gambar 4. 56 Halaman Detail Pengajuan Dokumen(3).....	131
Gambar 4. 57 Halaman Pengaduan.....	132
Gambar 4. 58 Tampilan Detail Pengaduan.....	133
Gambar 4. 59 Pemberitahuan Tindak Lanjut telah Dikirm.....	134
Gambar 4. 60 Tampilan Pengaduan Setelah Ditanggapi.....	135
Gambar 4. 61 Halaman Survei Kepuasan.....	136
Gambar 4. 62 Profile.....	137
Gambar 4. 63 Halaman Ubah Informasi.....	137
Gambar 4. 64 Tampilan Konfirmasi Ingin Keluar.....	138
Gambar 4. 65 Breakdown Pendaftaran Akun.....	140
Gambar 4. 66 Heatmap Pendaftaran Akun (1).....	141
Gambar 4. 67 Heatmap Pendaftaran Akun (2).....	141
Gambar 4. 68 Heatmap Pendaftaran Akun (3).....	142
Gambar 4. 69 Heatmap Pendaftaran Akun (4).....	142
Gambar 4. 70 Heatmap Pendaftaran Akun (5).....	143
Gambar 4. 71 Heatmap Pendaftaran Akun (6).....	143
Gambar 4. 72 Heatmap Pendaftaran Akun (7).....	144
Gambar 4. 73 Heatmap Pendaftaran Akun (8).....	144
Gambar 4. 74 Heatmap Pendaftaran Akun (9).....	145
Gambar 4. 75 Heatmap Pendaftaran Akun (10).....	145
Gambar 4. 76 Rata-Rata Score Pendaftaran Akun.....	146
Gambar 4. 77 Breakdown Pengurusan Dokumen.....	148
Gambar 4. 78 Heatmap Pengurusan Dokumen (1).....	149
Gambar 4. 79 Heatmap Pengurusan Dokumen (2).....	149
Gambar 4. 80 Heatmap Pengurusan Dokumen (3).....	150
Gambar 4. 81 Heatmap Pengurusan Dokumen (4).....	151
Gambar 4. 82 Heatmap Pengurusan Dokumen (5).....	152
Gambar 4. 83 Heatmap Pengurusan Dokumen (6).....	153

Gambar 4. 84 Heatmap Pengurusan Dokumen (7).....	154
Gambar 4. 85 Heatmap Pengurusan Dokumen (8).....	155
Gambar 4. 86 Heatmap Pengurusan Dokumen (9).....	156
Gambar 4. 87 Heatmap Pengurusan Dokumen (10).....	157
Gambar 4. 88 Rata-Rata Usability Score Pengurusan Dokumen.....	158
Gambar 4. 89 Usability Breakdown Riwayat Pengurusan Dokumen.....	160
Gambar 4. 90 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (1).....	161
Gambar 4. 91 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (2).....	161
Gambar 4. 92 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (3).....	162
Gambar 4. 93 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (4).....	162
Gambar 4. 94 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (5).....	163
Gambar 4. 95 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (6).....	163
Gambar 4. 96 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (7).....	164
Gambar 4. 97 Heatmap Riwayat Pengurusan Dokumen (8).....	164
Gambar 4. 98 Rata-Rata Usability Score Riwayat Pengurusan Dokumen.....	165
Gambar 4. 99 Usability Breakdown Profile.....	167
Gambar 4. 100 Heatmap Profile (1).....	168
Gambar 4. 101 Heatmap Profile (2).....	168
Gambar 4. 102 Heatmap Profile (3).....	169
Gambar 4. 103 Heatmap Profile (4).....	169
Gambar 4. 104 Heatmap Profile (5).....	170
Gambar 4. 105 Heatmap Profile (6).....	170
Gambar 4. 106 Heatmap Profile (7).....	171
Gambar 4. 107 Heatmap Profile (8).....	171
Gambar 4. 108 Rata-Rata Usability Score Mengubah Profile.....	172
Gambar 4. 109 Usability Breakdown Upload Ulang Dokumen.....	174
Gambar 4. 110 Heatmap Upload Ulang Dokumen (1).....	175
Gambar 4. 111 Heatmap Upload Ulang Dokumen (2).....	175
Gambar 4. 112 Heatmap Upload Ulang Dokumen (3).....	176

Gambar 4. 113 Heatmap Upload Ulang Dokumen (4).....	177
Gambar 4. 114 Heatmap Upload Ulang Dokumen (5).....	178
Gambar 4. 115 Heatmap Upload Ulang Dokumen (6).....	179
Gambar 4. 116 Heatmap Upload Ulang Dokumen (7).....	180
Gambar 4. 117 Heatmap Upload Ulang Dokumen (8).....	181
Gambar 4. 118 Rata-Rata Usability Score Mengupload Ulang Dokumen.....	181
Gambar 4. 119 Usability Breakdown Login dan Lupa Kata Sandi.....	185
Gambar 4. 120 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(1).....	186
Gambar 4. 121 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(2).....	187
Gambar 4. 122 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(3).....	187
Gambar 4. 123 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(4).....	188
Gambar 4. 124 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(5).....	188
Gambar 4. 125 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(6).....	189
Gambar 4. 126 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(7).....	190
Gambar 4. 127 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(8).....	190
Gambar 4. 128 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(9).....	191
Gambar 4. 129 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(10).....	191
Gambar 4. 130 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(11).....	192
Gambar 4. 131 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(12).....	192
Gambar 4. 132 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(13).....	193
Gambar 4. 133 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(14).....	193
Gambar 4. 134 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(15).....	194
Gambar 4. 135 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(16).....	194
Gambar 4. 136 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(17).....	195
Gambar 4. 137 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(18).....	195
Gambar 4. 138 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(19).....	196
Gambar 4. 139 Heatmap Login dan Lupa Kata Sandi(20).....	196
Gambar 4. 140 Rata-Rata Usability Score Login dan Lupa Kata Sandi.....	197
Gambar 4. 141 Usability Breakdown Dashboard.....	201

Gambar 4. 142 Heatmap Dashboard (1).....	202
Gambar 4. 143 Heatmap Dashboard (2).....	202
Gambar 4. 144 Heatmap Dashboard (3).....	203
Gambar 4. 145 Heatmap Dashboard (4).....	203
Gambar 4. 146 Heatmap Dashboard (5).....	204
Gambar 4. 147 Heatmap Dashboard (6).....	204
Gambar 4. 148 Heatmap Dashboard (7).....	205
Gambar 4. 149 Heatmap Dashboard (8).....	205
Gambar 4. 150 Heatmap Dashboard (9).....	206
Gambar 4. 151 Heatmap Dashboard (10).....	206
Gambar 4. 152 Heatmap Dashboard (10).....	207
Gambar 4. 153 Heatmap Dashboard (12).....	207
Gambar 4. 154 Heatmap Dashboard (13).....	208
Gambar 4. 155 Heatmap Dashboard (14).....	208
Gambar 4. 156 Heatmap Dashboard (15).....	209
Gambar 4. 157 Heatmap Dashboard (16).....	209
Gambar 4. 158 Heatmap Dashboard (17).....	210
Gambar 4. 159 Heatmap Dashboard (18).....	210
Gambar 4. 160 Heatmap Dashboard (19).....	211
Gambar 4. 161 Heatmap Dashboard (20).....	211
Gambar 4. 162 Rata-Rata Usability Score Dashboard.....	212
Gambar 4. 163 Usability Breakdown Penduduk.....	215
Gambar 4. 164 Heatmap Penduduk(1).....	216
Gambar 4. 165 Heatmap Penduduk(2).....	216
Gambar 4. 166 Heatmap Penduduk(3).....	217
Gambar 4. 167 Heatmap Penduduk(4).....	217
Gambar 4. 168 Heatmap Penduduk(5).....	218
Gambar 4. 169 Heatmap Penduduk(6).....	218
Gambar 4. 170 Heatmap Penduduk(7).....	219

Gambar 4. 171 Heatmap Penduduk(8).....	219
Gambar 4. 172 Heatmap Penduduk(9).....	220
Gambar 4. 173 Heatmap Penduduk(10).....	220
Gambar 4. 174 Heatmap Penduduk(11).....	221
Gambar 4. 175 Heatmap Penduduk(12).....	221
Gambar 4. 176 Heatmap Penduduk(13).....	222
Gambar 4. 177 Rata-Rata Usability Score Penduduk.....	222
Gambar 4. 178 Usability Breakdown Dokumen Pengajuan.....	225
Gambar 4. 179 Heatmap Dokumen Pengajuan(1).....	226
Gambar 4. 180 Heatmap Dokumen Pengajuan(2).....	227
Gambar 4. 181 Heatmap Dokumen Pengajuan(3).....	227
Gambar 4. 182 Heatmap Dokumen Pengajuan(4).....	228
Gambar 4. 183 Heatmap Dokumen Pengajuan(5).....	229
Gambar 4. 184 Heatmap Dokumen Pengajuan(6).....	230
Gambar 4. 185 Heatmap Dokumen Pengajuan(7).....	231
Gambar 4. 186 Heatmap Dokumen Pengajuan(8).....	232
Gambar 4. 187 Heatmap Dokumen Pengajuan(9).....	233
Gambar 4. 188 Heatmap Dokumen Pengajuan(10).....	234
Gambar 4. 189 Rata-Rata Usability Score Dokumen Pengajuan.....	234
Gambar 4. 190 Usability Breakdown Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil.....	238
Gambar 4. 191 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (1).....	239
Gambar 4. 192 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (2).....	239
Gambar 4. 193 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (3).....	240
Gambar 4. 194 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (4).....	240
Gambar 4. 195 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (5).....	241
Gambar 4. 196 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (6).....	241
Gambar 4. 197 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (7).....	242
Gambar 4. 198 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (8).....	242
Gambar 4. 199 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (9).....	243

Gambar 4. 200 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (10).....	244
Gambar 4. 201 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (11).....	244
Gambar 4. 202 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (12).....	245
Gambar 4. 203 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (13).....	246
Gambar 4. 204 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (14).....	246
Gambar 4. 205 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (15).....	247
Gambar 4. 206 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (16).....	247
Gambar 4. 207 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (17).....	247
Gambar 4. 208 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (18).....	248
Gambar 4. 209 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (19).....	248
Gambar 4. 210 Heatmap Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil (20).....	249
Gambar 4. 211 Rata-Rata Score Pengaduan, Survei Kepuasan, Profil.....	249
Gambar 4. 212 Heatmap untuk Perbaikan Aplikasi.....	252



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Responden.....	32
Tabel 3. 2 Analisis Kebutuhan Fungsional Admin.....	50
Tabel 3. 3 Analisis Kebutuhan Fungsional Penduduk.....	51
Tabel 4. 1 Kuesioner Pendaftaran Akun.....	146
Tabel 4. 2 Kuesioner Pengurusan Dokumen.....	158
Tabel 4. 3 Kuesioner Riwayat Pengurusan Dokumen.....	165
Tabel 4. 4 Kuesioner Profile.....	172
Tabel 4. 5 Kuesioner Upload Ulang Dokumen.....	181
Tabel 4. 6 Kuesioner Login dan Lupa Kata Sandi.....	197
Tabel 4. 7 Kuesioner Dashboard.....	212
Tabel 4. 8 Kuesioner Penduduk.....	223
Tabel 4. 9 Kuesioner Dokumen Pengajuan.....	234
Tabel 4. 10 Kuesioner Pengaduan, Survei Kepuasan dan Profile.....	250

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Riset.....	xxiv
Lampiran 2 Surat Selesai Riset.....	xxv
Lampiran 3 Dokumentasi Brainstorming.....	xxvii
Lampiran 4 Chat wawancara dengan masyarakat.....	xxviii
Lampiran 5 Wawancara dengan Pegawai Capil.....	xxix
Lampiran 6 Data Responden Pengurusan Dokumen.....	xxix
Lampiran 7 Data Responden Admin.....	xxx



UNIVERSITAS
MIKROSKIL