

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya, serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terima kasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya.

MOTTO

“Kalau sudah saatnya untuk kita, kalau sudah waktunya menjadi milik kita. Maka serumit apapun yang terjadi, mau bagaimanapun yang menghalangi Allah tetap akan memudahkan jalan-jalan itu untuk kita. Semua ada waktunya, semua ada masanya. Tetap bersangka baik sama Allah SWT. Allah akan berikan yang terbaik dari semua yang pernah kita pinta kepada-Nya.”

“Untuk segala sesuatu yang sedang diupayakan, untuk semua yang sedang diperjuangkan. Mudah-mudahan ada jalan, niatkan sebagai ibadah, jalani dengan penuh amanah. Walau belum keliatan hasilnya, yakin Allah tahu perjuanganmu, Allah menyaksikan setiap usahamu biarkan diwaktu yang tepat Allah akan berikan hadiah terhebat .”

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita yaitu nabi besar, Nabi Muhammad SAW.

Laporan tugas akhir yang berjudul “Optimasi Tampilan dan Pelayanan *E-Office* pada *Website* Kecamatan Cihideung Menggunakan Pendekatan Desain *User Experience (UX)*” ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Informatika Strata Satu (S1) di Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya.

Bagi penulis, penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan tugas yang tidak ringan. Dengan kerendahan hati dan rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu memberikan dukungan dan bimbingan sehingga laporan ini dapat terselesaikan, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. H. Aripin, IPU. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Bapak Ir. Rianto, S.T, M.T., MTA. selaku Ketua Jurusan Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi.
3. Bapak Ir. Acep Irham Gufroni, M.Eng., IPM., ASEAN Eng. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Wali Dosen yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam alur penelitian tugas akhir.
4. Ibu Euis Nur Fitriani Dewi, S.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam alur penelitian tugas akhir.

5. Seluruh jajaran dosen di Jurusan Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Camat Kecamatan Cihideung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Pihak Kantor Kecamatan Cihideung beserta staff yang telah mendukung agar dapat menyelesaikan penelitian.
8. Bapak Koko Koswara, A.Md. selaku mentor yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian.
9. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberi motivasi terbesar untuk menyelesaikan laporan ini.
10. Mia Rifatunnisa yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan tugas akhir ini hingga tuntas.
11. Semua responden yang telah berkenan untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam survey penelitian dalam meningkatkan pengalaman pengguna di *website* Kecamatan Cihideung.
12. Rekan-rekan mahasiswa Informatika Universitas Siliwangi Angkatan 2019 dan seluruh pihak yang telah memberi bantuan dan dorongan baik moral maupun materil.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan penelitian dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Melalui dasar itu, penulis memohon kritik dan saran untuk meningkatkan pengetahuan penulis di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi seluruh pembaca.

Tasikmalaya, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SIDANG AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-4
1.3 Batasan Masalah	I-5
1.4 Tujuan Penelitian	I-5
1.5 Manfaat Penelitian	I-6
1.6 Metodologi Penelitian	I-6
1.7 Sistematika Penulisan	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 <i>User Experience</i> (UX)	II-1

2.1.1	Konsep dan Definisi <i>User Experience</i> (UX)	II-1
2.1.2	Manfaat <i>User Experience</i> (UX)	II-3
2.2	Landasan Teori <i>E-Office</i>	II-4
2.2.1	Konsep dan Definisi <i>E-Office</i>	II-4
2.2.2	Sistem Kerja <i>E-Office</i>	II-4
2.2.3	Faktor yang Mempengaruhi <i>E-Office</i> Suatu Organisasi	II-5
2.3	Landasan Teori Metode KISS	II-7
2.3.1	Konsep dan Definisi KISS	II-7
2.3.2	Manfaat Metode KISS dalam Pengembangan Website	II-8
2.4	Efisiensi dan Kualitas Pelayanan	II-9
2.4.1	Konsep Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Pemerintahan	II-9
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi dan Kualitas	II-10
2.4.3	Strategi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas	II-12
2.5	Tempat Penelitian	II-13
2.5.1	Gambaran Umum Mengenai Kecamatan Cihideung	II-13
2.5.2	Visi dan Misi Kecamatan Cihideung	II-14
2.5.3	Struktur Pemerintahan	II-15
2.5.4	Analisis Kebutuhan <i>Website</i> Kecamatan Cihideung	II-16
2.5.5	Pengembangan <i>E-Office</i> Menggunakan Metode KISS	II-17
2.6	Hasil Penelitian yang Relevan	II-19
2.6.1	Matriks Penelitian	II-30
2.6.2	Penelitian yang Mendekati	II-33
2.6.3	Posisi Penelitian	II-35

BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Tahapan Penelitian	III-1
3.1.1 Identifikasi Masalah	III-2
3.1.2 Pengumpulan Data dan Analisis Sistem	III-2
3.1.3 Pengembangan <i>E-Office</i> Menggunakan Metode KISS	III-3
3.1.4 Evaluasi	III-5
3.2 Rancangan <i>Questionnaire</i>	III-6
3.2.1 Populasi dan Sampel	III-6
3.2.2 Menentukan Kebutuhan Pengguna	III-7
3.2.3 Evaluasi <i>Website</i>	III-8
3.2.4 Evaluasi Pengetesan Pengguna	III-10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Hasil Observasi Penelitian	IV-1
4.2 Analisis Kebutuhan Sistem	IV-2
4.3 Desain Sistem	IV-3
4.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	IV-4
4.3.2 <i>Activity Diagram</i>	IV-4
4.4 Pengembangan <i>Website</i>	IV-6
4.4.1 Identifikasi Kebutuhan Pengguna	IV-6
4.4.2 Penentuan Fitur dan Fungsionalitas	IV-9
4.4.3 Desain Tampilan <i>Website</i>	IV-11
4.4.4 Pengembangan dan Implementasi	IV-28
4.4.5 Uji Coba dan Evaluasi	IV-38

4.5 Evaluasi Hasil Akhir	IV-42
4.5.1 Hasil Kuesioner Evaluasi Desain	IV-42
4.5.2 Hasil Pengetesan Pengguna	IV-48
4.5.3 Hasil Kepuasan Pengguna pada <i>Website</i>	IV-51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Simpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen Dasar UX	II-2
Gambar 2.2 Struktur Pemerintahan	II-15
Gambar 2.3 Posisi Penelitian	II-35
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Gambaran Desain Menggunakan Metode KISS	III-5
Gambar 3.3 SUS Score and Acceptability Ranges	III-10
Gambar 4.1 Use Case Diagram Website ASIK	IV-4
Gambar 4.2 Activity Diagram Pengajuan	IV-5
Gambar 4.3 Activity Diagram Berita	IV-6
Gambar 4.4 Tampilan Beranda	IV-12
Gambar 4.5 Visi Misi Kecamatan	IV-12
Gambar 4.6 Data Kecamatan Cihideung	IV-13
Gambar 4.7 Struktur Organisasi	IV-14
Gambar 4.8 Portal Pelayanan Kepegawaian dan Publik	IV-15
Gambar 4.9 Pelayanan Masyarakat	IV-16
Gambar 4.10 Alur Permohonan	IV-16
Gambar 4.11 Alur Permohonan <i>Online</i>	IV-16
Gambar 4.12 Formulir Pengajuan	IV-17
Gambar 4.13 Tampilan Pengajuan Berhasil	IV-17
Gambar 4.14 Pengaduan dan Kepuasan Masyarakat	IV-18
Gambar 4.15 Formulir Pengaduan	IV-18

Gambar 4.16 Lihat Pengaduan	IV-19
Gambar 4.17 Hasil Pengaduan Masyarakat	IV-19
Gambar 4.18 Formulir Kepuasan Pengguna	IV-20
Gambar 4.19 Hasil dan Diagram Kepuasan	IV-21
Gambar 4.20 Hasil <i>Feedback</i>	IV-22
Gambar 4.21 Halaman Login Admin	IV-22
Gambar 4.22 Halaman Admin	IV-23
Gambar 4.23 Halaman Login Admin Berita	IV-25
Gambar 4.24 Halaman Admin Berita	IV-25
Gambar 4.25 Halaman Fitur Berita	IV-26
Gambar 4.26 Halaman Fitur Kategori	IV-27
Gambar 4.27 Halaman Fitur Profil	IV-27
Gambar 4.28 Halaman Portal Berita	IV-28
Gambar 4.29 Diagram Kepuasan	IV-49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luas Wilayah Kecamatan Cihideung	II-14
Tabel 2.2 Waktu Penelitian	II-18
Tabel 2.3 Penelitian Relevan	II-20
Tabel 2.4 Matriks Penelitian	II-30
Tabel 2.5 Penelitian Mendekati	II-33
Tabel 3.1 Pedoman Kebutuhan <i>Website</i>	III-8
Tabel 3.2 Kuesioner Evaluasi	III-8
Tabel 3.3 Kuesioner Pengetesan	III-10
Tabel 4.1 Kebutuhan Pengguna	IV-8
Tabel 4.2 Hasil Uji Coba dan Evaluasi	IV-40
Tabel 4.3 Kuesioner Hasil Evaluasi <i>Website</i> Lama	IV-42
Tabel 4.4 Hasil Hitung Kuesioner <i>Website</i> Lama.....	IV-43
Tabel 4.5 Kuesioner Hasil Evaluasi <i>Website</i> Baru	IV-45
Tabel 4.6 Hasil Hitung Kuesioner <i>Website</i> Baru	IV-46
Tabel 4.7 Analisis Kuesioner <i>Website</i> Baru	IV-45
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Pengetesan <i>Website</i> Baru	IV-46
Tabel 4.9 Indikator Kepuasan	IV-48
Tabel 4.10 Kepuasan Masyarakat	IV-48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Usulan Calon Pembimbing Tugas Akhir	L-1
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	L-2
Lampiran 3. Lembar Bukti Penyerahan Dokumen Hasil KP	L-3
Lampiran 4. Lembar Hasil Kuesioner Evaluasi	L-4
Lampiran 5. Lembar Hasil Kuesioner Pengetesan	L-5
Lampiran 6. Surat Keputusan (SK) Tugas Akhir	L-6
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Tugas Akhir Pembimbing 1	L-7
Lampiran 8. Lembar Konsultasi Tugas Akhir Pembimbing 2	L-8
Lampiran 9. Draft Wawancara	L-9
Lampiran 10. Bukti Unggah Jurnal	L-10
Lampiran 11. Jurnal Penelitian	L-11
Lampiran 12. Lembar Revisi Seminar Tugas Akhir	L-12
Lampiran 13. Lembar Daftar Hadir Seminar Tugas Akhir	L-13
Lampiran 14. Bukti Pengecekan Plagiarisme	L-14
Lampiran 15. Lembar Revisi Laporan Skripsi/Tugas Akhir	L-15