

**RANCANG ULANG ANTARMUKA APLIKASI WEB LAPOR
BERDASARKAN EVALUASI USABILITY**

Skripsi



oleh

IVAN

72120009

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

TAHUN 2018

**RANCANG ULANG ANTARMUKA APLIKASI WEB LAPOR
BERDASARKAN EVALUASI USABILITY**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Duta Wacana

Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Komputer

Disusun oleh

IVAN

72120009

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

TAHUN 2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

Rancang Ulang Antarmuka Aplikasi Web LAPOR Berdasarkan Evaluasi Usability

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 7 Januari 2019



IVAN
72120009


HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN


Judul Skripsi : Rancang Ulang Antarmuka Aplikasi Web LAPOR
Berdasarkan Evaluasi Usability
Nama Mahasiswa : IVAN
N I M : 72120009
Matakuliah : Skripsi
Kode : SI4046
Semester : Gasal
Tahun Akademik : 2018/2019

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,
Pada tanggal 11 Desember 2018

Dosen Pembimbing I


UMI PROBOYO, IL, S.Kom., MLIS.

Dosen Pembimbing II


ARGO WIBOWO, ST., MT.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

RANCANG ULANG ANTARMUKA APLIKASI WEB LAPOR BERDASARKAN EVALUASI USABILITY

Oleh: IVAN / 72120009

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal
20 Desember 2018

Yogyakarta, 7 Januari 2019
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Dns. JONG JEK SIANG, M.Sc.
2. ARGO WIBOWO, ST., MT.
3. ERICK KURNILAWAN, S.Kom., M.Kom.


Dekan
(BUDI SUSANTO, S.Kom., M.T.)


Ketua Program Studi
(Dns. JONG JEK SIANG, M.Sc.)

ABSTRAK

Rancang Ulang Antarmuka Aplikasi Web Lapor Berdasarkan Evaluasi Usability

LAPOR merupakan sebuah sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan online berbasis sosial media. Tujuan dari LAPOR adalah untuk membantu setiap lapisan masyarakat untuk aktif memberikan aspirasi, opini serta pengaduan terhadap kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Seiring bertambahnya jumlah pengguna setiap harinya LAPOR perlu melakukan pengembangan untuk pengoptimalan sebagai sarana interaksi penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka LAPOR berinisiatif melakukan rancang ulang antarmuka dengan terlebih dahulu melakukan evaluasi *usability* terhadap website LAPOR yang lama untuk menemukan permasalahan yang terjadi kemudian melakukan pembuatan rancangan antarmuka pada bagian halaman yang dianggap bermasalah serta melakukan pengembangan dengan membuat *high-fidelity prototyping* pada tampilan antarmuka LAPOR yang menimbulkan masalah. Hasil rancangan pengembangan ini kemudian akan diujikan dan di evaluasi kembali menggunakan *usability testing*.

Dari hasil pengembangan, pengujian dan evaluasi terhadap rancangan tampilan antarmuka LAPOR yang baru maka dihasilkan sebuah rancangan tampilan antarmuka LAPOR yang kemudian bisa dijadikan rekomendasi untuk menjadi tampilan LAPOR yang baru.

Kata Kunci : *usability testing, high-fidelity prototyping, usability evaluatio*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, kuasa dan penyertaan-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Rancang Ulang Antarmuka Aplikasi Web LAPOR Berdasarkan Evaluasi Usability” dapat terselesaikan.

Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan tanpa dukungan dari keluarga, dosen dan berbagai pihak lainnya. Atas segala dukungan baik secara moral maupun materi, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala rahmat dan pertolongan-Nya.
2. Bapak Budi Santoso, S.Kom., M.T selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Jong Jek Siang, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
4. Ibu Umi Proboyekti, S.Kom., MLIS dan Bapak Argo Wibowo, ST., MT. Selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu, tenaga, bimbingan dan masukan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada kedua orang tua saya. Terima kasih atas doa dan dukungannya hingga saat ini.
6. Sahabat, teman-teman prodi Sistem Informasi
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidaklah sempurna, masih banyak kekurangan yang terjadi akibat keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritikan dan saran yang dapat membangun mengenai penelitian

ini. Dengan demikian penulis dapat memberika karya yang lebih baik dan berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, 11 Desember 2018

Penulis

IVAN

©UKDWN

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Spesifikasi Sistem	2
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB 2	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 User Centered Design	7
2.2.2 Web Usability	8
2.2.3 Usability Evaluation	8
2.2.4 Usability testing	9
BAB 3	10
ANALISIS DAN PERCANGAN SISTEM	10
3.1 Flowchart alur proses kerja LAPOR	10
3.2 Evaluasi website LAPOR	11
3.3 Profil pengguna	17
3.4 Pengujian tampilan halaman antarmuka website LAPOR	18
3.5 Daftar kebutuhan rancang ulang website LAPOR	21

3.6 Perancangan antarmuka <i>website</i> LAPOR.....	21
3.6.1 Rancangan antarmuka halaman <i>login</i>	21
3.6.2 Rancangan antarmuka halaman menu utama.....	22
3.6.3 Rancangan antarmuka halaman buat laporan.....	22
3.6.4 Rancangan antarmuka kategori laporan.....	23
3.6.5 Rancangan antarmuka halaman daftar laporan.....	24
3.6.6 Rancangan antarmuka halaman laporan saya.....	24
BAB 4	26
IMPLEMENTASI DAN ANALISIS ANTARMUKA	26
4.1 Implementasi rancangan antarmuka.....	26
4.1.1 Implementasi rancangan antarmuka halaman <i>login</i>	26
4.1.2 Implementasi rancangan antar muka menu utama.....	27
4.1.3 Implementasi antarmuka halaman buat laporan.....	28
4.1.4 Implementasi antarmuka halaman daftar laporan.....	30
4.1.5 Implementasi antarmuka halaman laporan saya.....	31
4.2 Evaluasi hasil implementasi antarmuka.....	32
4.2.1 Evaluasi hasil implementasi rancang ulang antarmuka halaman <i>login</i> ...	32
4.2.2 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman menu utama.....	33
4.2.3 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman buat laporan dan kategori laporan.....	34
4.2.4 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman daftar laporan.....	35
4.2.5 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman laporan saya.....	36
4.3 Kelebihan dan Kekurangan Rancangan Antarmuka Sistem.....	37
4.3.1 Kelebihan.....	37
4.3.2 Kekurangan.....	37
BAB 5	38
Penutup	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur fase umum User-Centered Design.	8
Gambar 3. 1 Flowchart alur proses kerja LAPOR	10
Gambar 3. 2 Tampilan antarmuka halaman login LAPOR.....	11
Gambar 3. 3 Tampilan antarmuka halaman laporan saya.	12
Gambar 3. 4 Tampilan antarmuka halaman daftar laporan.....	13
Gambar 3. 5 Tampilan antarmuka halaman detail laporan.	14
Gambar 3. 6 Tampilan antarmuka halaman opini kebijakan.	15
Gambar 3. 7 Tampilan antarmuka tampilan halaman statistik.....	16
Gambar 3. 8 Tampilan antarmuka halaman profil saya	17
Gambar 3. 9 Tampilan antarmuka halaman login yang di evaluasi.....	18
Gambar 3. 10 Tampilan antarmuka halaman laporan saya yang di evaluasi.	19
Gambar 3. 11 Tampilan antarmuka halaman daftar laporan yang di evaluasi.....	20
Gambar 3. 12 Rancangan antarmuka halaman login.	21
Gambar 3. 13 Rancangan antarmuka halaman menu utama.	22
Gambar 3. 14 Rancangan antarmuka halaman buat laporan.....	22
Gambar 3. 15 Rancangan antarmuka kategori laporan.	23
Gambar 3. 16 Rancangan antarmuka halaman daftar laporan.	24
Gambar 3. 17 Rancangan antarmuka halaman laporan saya.....	24
Gambar 4. 1 Implementasi rancangan antarmuka halaman login.	26
Gambar 4. 2 Implementasi rancangan antarmuka menu utama.	27
Gambar 4. 3 Implementasi rancangan antarmuka halaman buat laporan.	28
Gambar 4. 4 Implementasi kategori laporan.....	29
Gambar 4. 5 Implementasi antarmuka halaman daftar laporan.	30
Gambar 4. 6 Implementasi antarmuka halaman laporan saya.....	31
Gambar 4. 7 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman login.	32
Gambar 4. 8 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman menu utama.	33
Gambar 4. 9 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman buat laporan dan kategori laporan.	34
Gambar 4. 10 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman daftar laporan.	35
Gambar 4. 11 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman laporan saya.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Evaluasi tampilan antarmuka login.....	18
Tabel 3. 2 Evaluasi tampilan antarmuka laporan saya.....	19
Tabel 3. 3 Evaluasi tampilan antarmuka daftar laporan.....	20
Tabel 4. 1 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman login.	32
Tabel 4. 2 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman menu utama.....	33
Tabel 4. 3 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka.....	34
Tabel 4. 4 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman daftar laporan.	35
Tabel 4. 5 Evaluasi hasil rancang ulang antarmuka halaman laporan saya.	36

©UKDW

ABSTRAK

Rancang Ulang Antarmuka Aplikasi Web Lapor Berdasarkan Evaluasi Usability

LAPOR merupakan sebuah sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan online berbasis sosial media. Tujuan dari LAPOR adalah untuk membantu setiap lapisan masyarakat untuk aktif memberikan aspirasi, opini serta pengaduan terhadap kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Seiring bertambahnya jumlah pengguna setiap harinya LAPOR perlu melakukan pengembangan untuk pengoptimalan sebagai sarana interaksi penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka LAPOR berinisiatif melakukan rancang ulang antarmuka dengan terlebih dahulu melakukan evaluasi *usability* terhadap website LAPOR yang lama untuk menemukan permasalahan yang terjadi kemudian melakukan pembuatan rancangan antarmuka pada bagian halaman yang dianggap bermasalah serta melakukan pengembangan dengan membuat *high-fidelity prototyping* pada tampilan antarmuka LAPOR yang menimbulkan masalah. Hasil rancangan pengembangan ini kemudian akan diujikan dan di evaluasi kembali menggunakan *usability testing*.

Dari hasil pengembangan, pengujian dan evaluasi terhadap rancangan tampilan antarmuka LAPOR yang baru maka dihasilkan sebuah rancangan tampilan antarmuka LAPOR yang kemudian bisa dijadikan rekomendasi untuk menjadi tampilan LAPOR yang baru.

Kata Kunci : *usability testing, high-fidelity prototyping, usability evaluatio*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Open Government Indonesia (OGI) dibentuk pada tanggal 20 September 2011, OGI merupakan bentuk konkrit keseriusan pemerintah Indonesia dalam melakukan reformasi pada sektor publik. Melalui OGI diharapkan akan lahir ide, inisiatif, dan keterbukaan pemerintah yang dapat mengakselerasi pencapaian target dan prioritas nasional. Utamanya di dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya (opengovindonesia.org, n.d).

OGI telah membantu membuka mata publik mengenai keterbukaan informasi dalam pemerintahan. Salah satunya dengan munculnya produk di bidang teknologi informasi. Produk-produk yang dihasilkan memang berbeda-beda tapi mempunyai satu tujuan yang sama yaitu memberikan informasi kepada publik untuk ikut serta dalam membangun keterbukaan informasi pada pemerintah. Produk-produk ini di antaranya Satu Pemerintah, Satu Peta, dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

LAPOR! adalah sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 kementerian, 5 pemerintah daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! Diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksi dengan pemerintah dan dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik Sekarang dikembangkan oleh kantor staf presiden (lapor.go.id, n.d.).

Tujuan dari web LAPOR! adalah untuk membantu setiap lapisan masyarakat untuk aktif memberikan aspirasi, opini, permintaan informasi dan pengaduan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah (lapor.go.id, n.d.). LAPOR! Juga menjadi alat bantu pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. LAPOR! memberikan kemudahan untuk diakses oleh

masyarakat luas dengan menggunakan website yang bisa diakses pada *web browser* maupun *Mobile browser* (www.lapor.go.id) dan Aplikasi *mobile* yang dapat diunduh pada Android, IOS dan Blackberry serta layanan SMS 7108.

Salah satu yang sering digunakan masyarakat untuk melakukan pengaduan adalah menggunakan *website*. Akan tetapi *website* LAPOR! yang dapat diakses melalui *mobile browser* belum responsif dikarenakan tampilan pada bagian *mobile browser* masih belum sesuai dengan ukuran layar dan beberapa tampilan gambar serta navigasinya tidak pas dengan layar. Oleh karena itu perbaikan tampilan pada *website* LAPOR! di *mobile browser* memungkinkan web LAPOR! akan lebih baik dari sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

- a. Tampilan antarmuka pada web LAPOR! yang diakses menggunakan *mobile browser* terlalu kecil tidak sesuai dengan tampilan layar pada *smartphone*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam kasus ini adalah sebagai berikut :

- a. Proses desain ulang hanya pada *website* LAPOR!
- b. Aplikasi berbasis web yang responsif.
- c. Aplikasi berupa *prototype High Fidelity*.

1.4 Spesifikasi Sistem

- a. Spesifikasi program
 1. Program mampu mengelola pembuatan serta penerimaan laporan pengguna
 2. Program mampu menyajikan visualisasi pembuatan dan penerimaan pengguna
 3. Program mampu mengelola laporan yang masuk dan keluar.
- b. Spesifikasi Perangkat Lunak
 1. Sistem Operasi Windows 10 pro
 2. XAMPP dengan Bahasa pemrograman PHP.
 3. Sublime text

- c. Spesifikasi Perangkat Keras
 - 1. RAM 8Gb DDR 3
 - 2. SSD *Flash Storage* 256GB
 - 3. Nvidia 1080 2gb DDR 5
 - 4. Amd A10 7850K
- d. Spesifikasi kecerdasan pembangun.
 - 1. Menguasai konsep *Human Computer Interaction*, perancangan desain antarmuka dan mampu mengaplikasikan menjadi sebuah *prototype high fidelity* berbasis *mobile browser*.
 - 2. Memahami proses pembuatan desain antarmuka dengan menggunakan Bootstrap, CSS dan Javascript.
- e. Spesifikasi kecerdasan pengguna.
 - 1. Memiliki kemampuan untuk menggunakan smartphone.
 - 2. Bisa menggunakan browser yang ada pada smartphone.
 - 3. *Stakeholder* dari *dashboard* ini adalah para pengguna website LAPOR!.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Menghasilkan *Prototype high fidelity* desain antarmuka LAPOR! Yang lebih responsif di tampilan *mobile browser*.
- b. Diharapkan penelitian tugas akhir ini dapat membantu memberikan hasil *prototype fidelity* yang responsif untuk website LAPOR! yang diakses melalui *mobile browser*.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan:

- a. Evaluasi awal

Untuk mendapatkan informasi serta mengidentifikasi masalah awal untuk mendukung penelitian maka dilakukan testing awal. Testing awal dilakukan dengan mencari 5 orang pengguna dan memberikan beberapa *task* untuk dikerjakan untuk indentifikasi masalah apa saja yang ditemukan pada website LAPOR!.

- b. Konsultasi

Konsultasi yang dilakukan dengan dosen pembimbing diperlukan untuk mendapat suatu petunjuk dan pertimbangan dalam menerapkan serta

menggunakan metode yang digunakan. Konsultasi juga diperlukan untuk membantu dalam menghadapi masalah dalam penelitian.

c. Perancangan

Perancangan meliputi rancangan antarmuka sistem dan spesifikasi sistem yang akan dibangun.

d. Uji hasil perancangan

Dalam pembangunan Desain Antarmuka langkah-langkah yang dilakukan adalah :

1. Melakukan analisis awal.
2. Melakukan proses evaluasi *usability* pada *website* lama LAPOR.
3. Merancang desain yang akan dibangun.
4. Melakukan proses pembuatan antar muka.

e. Evaluasi pengujian.

Evaluasi pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah *prototype* desain yang dibuat sudah dapat melakukan pembuatan laporan, melihat laporan pengguna serta menampilkan laporan yang sudah ditanggapi

f. Pelaporan

Untuk mendokumentasikan penelitian yang dilakukan, perlu dibuat suatu laporan. Penulisan laporan atau pelaporan juga digunakan sebagai bukti bahwa penelitian sudah dilakukan

1.7 Sistematika Penulisan.

Penulisan laporan skripsi ini dibagi dalam lima bab yang masing-masing babnya memiliki sub bab untuk penjelasan lebih lanjut. Adapun sistematika penulisan laporan skripsi adalah sebagai berikut.

Bab 1 atau pendahuluan. Pada bab ini, terdapat sub bab latar belakang penelitian yang dibuat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan, spesifikasi sistem, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

Dalam melakukan sebuah penelitian, diperlukan teori yang mendasari dilakukannya penelitian tersebut. Teori yang mendasari penelitian ini ditulis dalam bab 2 yang diberi nama Landasan Teori. Bab ini berisi konsep, teori dan metode

yang mendasari , mendukung serta menjadi referensi dalam pembuatan penelitian ini.

Dari teori yang ditulis pada bab 2, dibuatlah suatu rancangan sistem. Rancangan sistem ini dituliskan pada bab selanjutnya , yaitu bab 3. Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis data yang digunakan dalam penelitian, seperti format, jenis data, cara pengambilan data yang digunakan. Terdapat pula rancangan antar muka aplikasi.

Setelah rancangan sistem dibuat, perlu dilakukan pengimplementasian atau penerapan serta analisis terhadap sistem. Penerapan dan analisis sitem ditulis pada bab 4. Hasil pembangunan aplikasi berdasarkan perancangan yang telah dibuat di bab sebelumnya akan dijabarkan lebih lanjut pada bab ini.

Bab 5 atau penutup. Bab ini berisi kesimpulan dan penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini terdapat saran yang dapat digunakan sebagai acuan untuk peneltian selanjutnya.

BAB 5

Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Setelah di evaluasi dan dilakukan perancang ulang antarmuka *website* LAPOR pada tampilan *mobile browser* pengguna lebih cepat dalam menggunakan *website* LAPOR.
2. Proses perancangan ulang mengurangi tingkat kesalahan pengguna dalam membuat laporan pada *website* LAPOR.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya :

1. Penelitian terkait *usability evaluation* terkait *website* LAPOR masih sangat terbuka lebar. Kenyamanan pengguna dalam menggunakan *website* menjadi sangat utama seiring perkembangan teknologi.
2. Penelitian menggunakan *usability testing* dengan pengumpulan data secara kuantitatif masih dapat dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.
3. Selain itu dapat dilakukan penelitian dengan metode *focus group*.

DAFTAR PUSTAKA

- Usability.gov,. (2018). *User-Centered Design Basic*
<https://www.usability.gov/what-and-why/user-centered-design.html>.
- Usability.gov,. (2017). *Usability Evaluation Basics*. dipetik 9 Desember 2017, dari
<http://www.usability.gov/what-and-why/usability-evaluation.html>
- Nngroup.com,. (2017). *How Many Test Users in a Usability Study?*. dipetik 9
Desember 2017, dari <http://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>
- Lapor.go.id,. (2018). LAPOR! - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.
dipetik 13 November 2017, <http://lapor.go.id/tentang>
- Open Government Indonesia,. Tentang OGI. dipetik 13 November 2017,
<http://opengovindonesia.org/keterbukaan/>
- Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics second edition* Waltham: Elsevier.
- Baxter, K. & Courage, C. (2015). *Understanding Your Users: A Practical Guide to User Requirements Methods, Tools, and Techniques*.