

APPENDICES

Appendix 1. Research Application Letter



Jakarta, 21 Januari 2022

Nomor : 81-005/SP/KAPRODI-IF/FASILKOM/UEU/EXT/I/2022
 Lampiran : -
 Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Yth. Kompol Yulies Andri Pratiwi, S.I.K
 Kapolsek Tangerang
 Kantor Kepolisian Sektor Tangerang
 Jl. Taman Makam Pahlawan Taruna, RT.003/RW.014,
 Sukasari, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten

Sehubungan dengan mata kuliah Tugas Akhir (Skripsi) yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Teknik Informatika, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

No	NIM	Nama	No HP	Judul Skripsi
1	20180801199	RAFI KURNIA PANGESTU	089654655045	Implementasi Metode Design Thinking pada Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus: Aplikasi Go Siaga)

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin penelitian untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,



M.Bahrul Ulum, S.Kom, M.Kom
 Kaprodi Teknik Informatika

C.c : 1. Arsip

Note : pada saat pengambilan data bisa mengikuti protokol covid (memakai masker, handsanitizer dan pengecekan suhu tubuh, dan sangat disarankan untuk mengambil data secara online).

Appendix 2. List of Question for the Interview for the Go Siaga App Founder

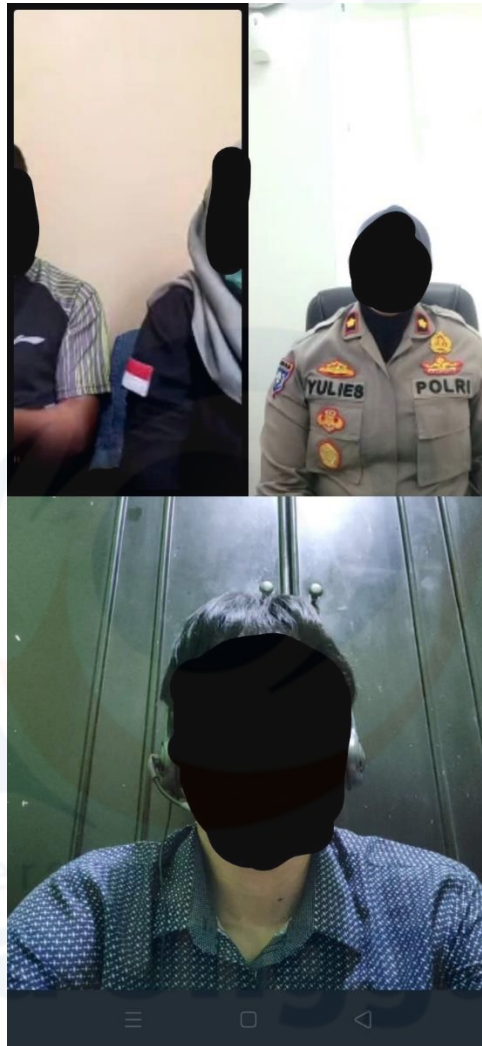
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan guna memperkuat latar belakang yang telah dibuat oleh peneliti. Berikut daftar pertanyaan wawancara yang diajukan kepada narasumber.

No	Pertanyaan
1	Apa itu aplikasi Go Siaga, fungsinya, dan kapan diluncurkannya?
2	Apa saja fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Go Siaga?
3	Siapa saja pihak yang terlibat dalam penggunaan aplikasi tersebut? Bagaimana alurnya?
4	Apa filosofi dari tampilan aplikasi Go Siaga mulai dari logo, pewarnaan, ikon-ikon, ilustrasi, tipografi, dan komponen lainnya?
5	Dalam laporan KAMTIBNAS, kehilangan, maupun kerusakan, apa saja data-data yang perlu disiapkan oleh pelapor?
6	Dalam menangani laporan masyarakat perihal KAMTIBNAS, kehilangan, maupun kerusakan, bagaimana proses pelayanan petugas kepada pelapor?
7	Bagaimana validasi surat laporan yang dilakukan oleh petugas sehingga akhirnya laporan berhasil ditangani?
8	Apakah ada rencana pengembangan aplikasi Go Siaga sejauh ini? Hal apa saja yang akan dikembangkan?
9	Apakah Bapak/Ibu sendiri merasa masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan pada aplikasi Go Siaga untuk menjaga kepuasan pengguna dalam mengakses aplikasi tersebut? Jika ya, mengapa?
10	Seberapa besar persentase laporan digital yang selesai ditangani oleh Kepolisian Sektor Tangerang melalui aplikasi Go Siaga?
11	Kendala apa saja ditemukan dalam proses penanganan laporan digital melalui aplikasi Go Siaga?
12	Sejauh ini, bagaimana pendekatan kepada pengguna pihak Kepolisian Sektor Tangerang dalam mengetahui indeks kepuasan pengguna terhadap aplikasi Go Siaga?
13	Jika pihak Kepolisian Sektor Tangerang sudah memiliki indeks kepuasan pengguna, berapa persentase kepuasan pengguna tersebut terhadap aplikasi Go Siaga?
14	Bidang apa dalam Kepolisian Sektor Tangerang yang menangani adanya laporan masuk dari pengguna aplikasi Go Siaga?

Appendix 3. Interview with the Founder of Go Siaga

Note: Faces are hidden in order to prioritize privacy.



Appendix 4. Respondent Search Brochure for Research



Calling for Respondents!



Hai! Saya Rafi Kurnia Pangestu, Mahasiswa SI Teknik Informatika Universitas Esa Unggul mencari responden untuk penelitian tugas akhir saya mengenai aplikasi pelayanan pembuatan surat kehilangan/kerusakan digital (Go Siaga App) dengan kriteria:

- Berusia \geq 17 tahun
- Dapat mengoperasikan gadget (gawai) khususnya smartphone
- Pernah mengajukan pembuatan surat kehilangan/kerusakan berkas berharga ke pihak kepolisian secara offline atau secara online (menggunakan Aplikasi Go Siaga)

Akan ada hadiah sebesar Rp200.000 bagi 5 responden yang beruntung (berupa saldo e-wallet)

Kuesioner dapat diakses melalui link berikut:

bit.ly/BantuPenelitianRafi

 rafipangestu@gmail.com

Appendix 5. Google Form Questionnaire



Biodata Responden



Kuesioner Penelitian

Pekerjaan

5 jawaban

Karyawan Swasta

wiraswasta

direktur

Tidak bekerja

Pelajar

Menurut Anda, apa saja keuntungan yang bisa didapat dengan hadirnya Aplikasi Go Siaga?

5 jawaban

Bentuk reformasi birokrasi yang konkret dan sangat mempermudah pengurusan dokumen penting, bisa meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan juga melalui menu aduannya. Mencegah pungli dan bisa jadi salah satu sumber data yang penting untuk kepolisian.

Mudah cepat mantap

kalau dijalankan konsisten sangat baik

Hemat waktu

Masyarakat dapat lebih mudah mengajukan surat kehilangan/kerusakan berkas

Apa pendapat Anda tentang tampilan antarmuka (interface) Aplikasi Go Siaga dari segi pewarnaan, font, size, ikonografi, dan hal lainnya pada komponen yang ada? (Lihat gambar di bawah ini)

5 jawaban

Antarmukanya terus terang masih sangat kurang estetik. Secara fungsi berjalan cukup baik. Namun banyak ruang untuk memaksimalkan CX yang lebih memuaskan.

Mudah dilihat dan digunakan

warna terlalu jreng, tidak terlihat pro, seperti apps amatir

Sangat bagus

Sudah bagus, rapih, dan mudah dimengerti

Bagaimana prosedur yang ada di dalam pembuatan surat kehilangan/kerusakan secara online melalui Aplikasi Go Siaga berdasarkan pengalaman Anda sebelumnya?

5 jawaban

Pilih menu, isi form, petugas kepolisian akan menghubungi. Masih bisa disempurnakan lagi dengan two factors authentication. untuk meminimalisir celah penipuan.

Yaa cukup ceritakan kronologi, lalu di buat kan sk nya

bagus kalau dijalankan

Mudah tinggal ikuti petunjuk yg di sarankan

Cukup mudah

Menurut Anda, hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan dari segi tampilan (interface) maupun pengalaman pengguna (experience) pada Aplikasi Go Siaga?

5 jawaban

Font set, Logo, warna, perlu dirombak untuk image yang lebih profesional dan mengayomi diselaraskan dengan image yang ingin dibentuk oleh POLRI.

sebenarnya sih udah ok , cuma klo bisa lokasinya diperluas jgn cuma di tangkot. tp pasar kemis tangerang , yah sekabupaten

menunjukkan karakter dari kesatuan polri dan indonesia

Sosialisasi kpd masyarakat ttg aplikasi tsb terus berlanjut

Saya rasa sudah cukup

Appendix 6. Interview Questions for Respondents

Interview Questions

English:

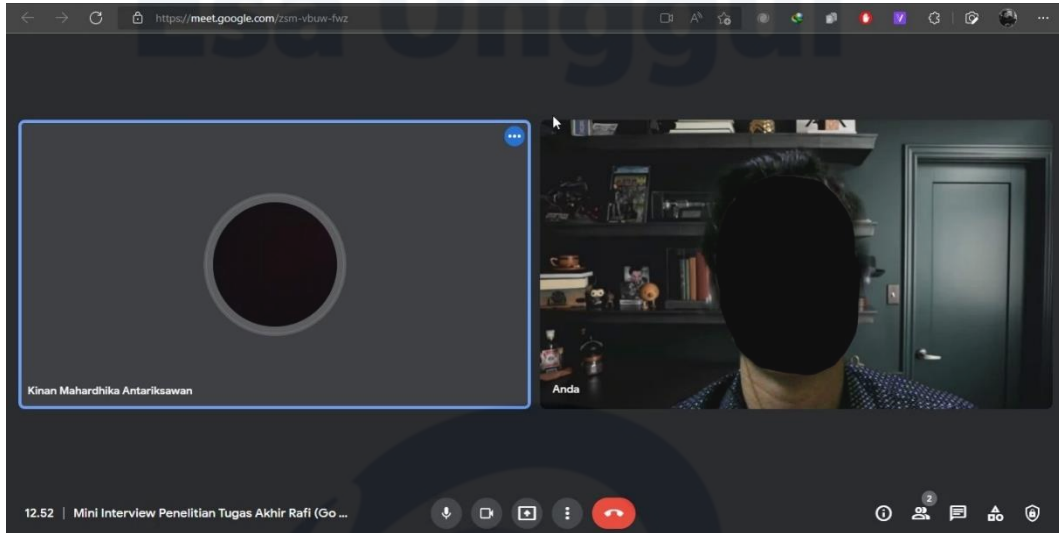
No	Questions
1	Can you introduce yourself, please? (Name, age, domicile, occupation)
2	How did you know about Go Siaga App?
3	When did you first use the app?
4	What did you use the Go Siaga App for?
5	How did you operate Go Siaga and what tools did you use to solve your problem?
6	Can you explain how to make a letter of loss/damage report in the Go Siaga App?
7	What do you think about the procedure flow on the Go Siaga App?
8	What do you think about the interface of the Go Siaga App?
9	In your opinion, what are the advantages of the Go Siaga App?
10	In your opinion, what things needed to be improved on the Go Siaga App in terms of experience and interface?

Indonesian:

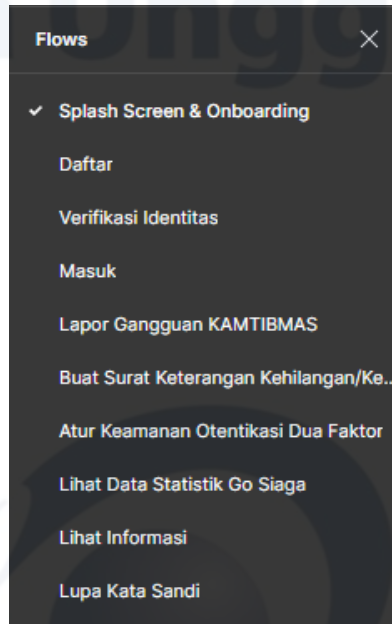
No	Questions
1	Dapatkah Anda memperkenalkan diri? (Nama, umur, domisili, pekerjaan)
2	Bagaimana Anda mengetahui aplikasi Go Siaga?
3	Kapan pertama kali Anda menggunakan aplikasi Go Siaga? 14 Juni 2021
4	Untuk apa Anda menggunakan aplikasi Go Siaga pada saat itu? laporan
5	Bagaimana Anda mengoperasikan Go Siaga dan fitur apa yang Anda gunakan untuk menyelesaikan masalah Anda pada aplikasi tersebut?
6	Dapatkah Anda menjelaskan cara membuat laporan kehilangan/kerusakan maupun laporan gangguan KAMTIBMAS pada aplikasi Go Siaga?
7	Apa pendapat Anda tentang alur di aplikasi Go Siaga?
8	Apa pendapat Anda tentang tampilan antarmuka (user interface) pada aplikasi Go Siaga?
9	Menurut pendapat Anda, apa saja kelebihan yang ada pada aplikasi Go Siaga?
10	Menurut pendapat Anda, apa saja yang perlu ditingkatkan dari segi tampilan maupun pengalaman pengguna pada aplikasi Go Siaga?

Appendix 7. Online Interview with one of the respondents

Note: Faces are hidden in order to prioritize privacy.

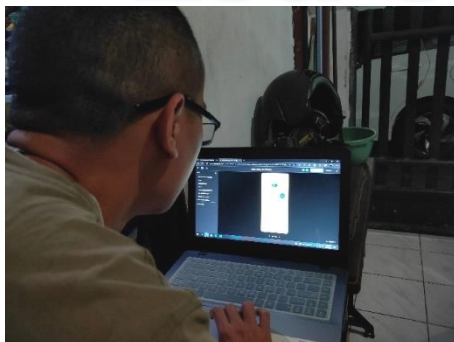
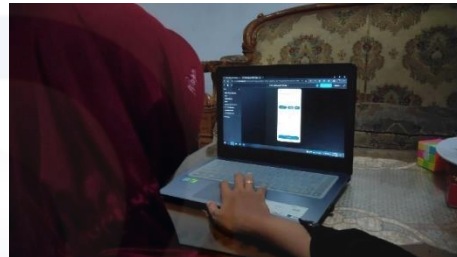
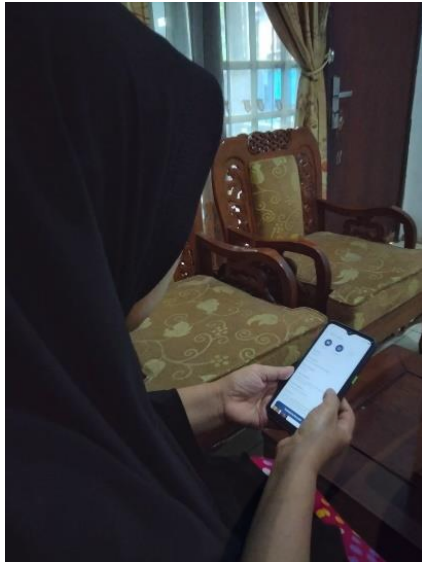


Appendix 8. Respondent's Tasks for the Redesigned Version



Appendix 9. Testing with Respondents

Note: Faces are hidden in order to prioritize privacy.



Appendix 10. Determination of Maximum Completion Time to Calculate the Efficiency Aspect

Current Efficiency										
Task	Respondent									
	1	2	3	4	5	6	6	6	6	6
1	17	5	15	12	10	11.5	11.4	13	35.9	11.9667
2	19	20	24	36	43	38	33.7	30	101.7	33.9
3	6	14	10	10	8	14	10	7	31	10.3333
4	78	92	95	112	105	119	115	112	346	115.333
5	9	12	7	11	17	13.57	10.96	8.167	32.697	10.899

Redesign with Equalization Efficiency										
Task	Respondent									
	1	2	3	4	5	6	6	6	6	6
1	5	24	15	18	105	32	28	24	84	28
2	9	28	24	36	43	33	29	26	88	29.3333
3	79	65	73	80	94	83.23	80.35	78.43	242.01	80.67
4	147	156	155	110	151	156	151	149	456	152
5	4	8	6	7	6	18	10	8	36	12

Whole Efficiency										
Task	Respondent									
	1	2	3	4	5	6	6	6	6	6
1	6	10	32	18	21	28	29	25	82	27.3333
2	7	28	24	36	43	30	30	28	88	29.3333
3	18	32	12	20	27	26	30	27	83	27.6667
4	5	24	15	18	105	31	28	25	84	28
5	79	85	73	80	94	83	89	70	242	80.6667
6	147	156	155	110	151	150	159	147	456	152
7	19	11	15	12	19	34	29	23	86	28.6667
8	17	28	19	21	32	21	22	29	72	24
9	4	8	6	7	6	12	10	12	34	11.3333
10	33	37	30	35	40	50	44	46	140	46.6667

Appendix 11. The Acquisition of Scores from Respondents Using a Likert Scale which Refers to SUS Items and the Recapitulation of the System Usability Scale Calculation in the Current and Redesigned Version.

- Current:

Likert Scale											
Respondent	Task										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	2	4	1	3	4	3	2	2	2	26
2	4	2	1	3	5	1	5	1	5	5	32
3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
5	5	1	5	2	5	2	5	2	2	2	31

SUS												
Respondent	Task										Total	Total x 2.5
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	3	4	2	1	2	3	1	3	24	60
2	3	3	0	2	4	4	4	4	4	0	28	70
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	72.5
4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19	47.5
5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	33	82.5
Total											332.5	
SUS Final Percentage												66.5

- Redesigned with Equalization:

Equalization												
Statement	Likert Scale					Statement	SUS					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	3	2	4	4	4	1	2	1	3	3	3	
2	1	2	2	2	1	2	4	3	3	3	4	
3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	
4	4	2	1	1	2	4	1	3	4	4	3	
5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	
6	2	3	2	3	1	6	3	2	3	2	4	
7	3	4	5	4	4	7	2	3	4	3	3	
8	2	2	2	2	1	8	3	3	3	3	4	
9	3	5	3	5	5	9	2	4	2	4	4	
10	4	2	2	1	3	10	1	3	3	4	2	
Total	32	30	30	30	30	Total	26	28	32	32	34	
							SUS × 2.5	65	70	80	80	85
							Total	380				
							Result	76				
							Percentage	76%				

- Whole Redesign:

Whole Redesign												
Statement	Likert Scale					Statement	SUS					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	3	4	5	4	4	1	2	3	4	3	3	
2	1	2	2	1	2	2	4	3	3	4	3	
3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	
4	2	3	1	2	2	4	3	2	4	3	3	
5	3	5	4	5	4	5	2	4	3	4	3	
6	1	2	2	2	2	6	4	3	3	3	3	
7	5	4	4	5	3	7	4	3	3	4	2	
8	5	2	2	2	2	8	0	3	3	3	3	
9	4	4	4	5	3	9	3	3	3	4	2	
10	2	2	2	2	4	10	3	3	3	3	1	
Total	30	33	30	33	30	Total	28	31	32	35	26	
							SUS × 2.5	70	77.5	80	87.5	65
							Total	380				
							Result	76				
							Percentage	76%				

Appendix 12. Research Completion Statement from Go Siaga Founder

Universitas
Esa Unggul

Tangerang, 21 Juli 2022

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kompol Yulies Andri Pratiwi, SIK
Posisi : Inisiator Aplikasi Go Siaga
Jabatan : Kasat Binmas Polres Jakarta Pusat

bermaksud memberikan pernyataan bahwa penelitian Tugas Akhir/Skripsi dari Saudara Rafi Kurnia Pangestu yang berjudul **“Implementation of Design Thinking Method in UI/UX Redesign of Public Complaint Application (Case Study: Go Siaga)”** telah selesai dilakukan.

Inisiator Aplikasi Go Siaga,



Kompol Yulies Andri Pratiwi, SIK

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa