

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Kampus



Jakarta, 25 Oktober 2022

Nomor : 81-092 /SP /KAPRODI-IF /FASILKOM /UEU /EXT /X /2022
 Lampiran : -
 Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Yth Kepala Desa Karang Raharja
 Kantor Desa Karang Raharja Cikarang Utara
 Jl. Walahir No.100, Karangraharja,
 Kec. Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi,
 Jawa Barat 17530

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan mata kuliah Skripsi/Tugas Akhir 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 :

NIM	Nama	No HP	Judul
20190801332	Adi Islamay Vivaldi Mozard	081294215270	Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Berbasis Web Dengan Realtime Notification (Studi Kasus : Desa Karang Raharja)

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin pengambilan data untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami,




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

Cc : 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).

Jl. Arjuna Utara 9, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta 11510, Indonesia
 (021) 567 4223 ext. 206, 207 (021) 567 4248 www.esaunggul.ac.id

Lampiran 2 Surat Balasan Untuk Penelitian dari desa



PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI
KECAMATAN CIKARANG UTARA
DESA KARANGRAHARJA

Jl. Desa Karangraharja No.1
Email : desakarangraharja01@gmail.com Kode Pos 17839

Nomor : 420/ 16 / XII / 2022 – Pem.Ds

Kepada Yth, Sdr.

ADI ISLAMAY VIVALDI MOZARD
MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL
Di tempat.

Menindaklanjuti surat masuk Nomor : 81-092/SP/KAPRODI-IF/FASIL.KOM/UEU/EXT/X/2022 yang saudara sampaikan, dengan ini kami atas nama Pemerintah Desa Karangraharja Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi memberikan waktu dan kesempatan kepada Saudara **ADI ISLAMAY VIVALDI MOZARD** dari UNIVERSITAS ESA UNGGUL, untuk melakukan kegiatan " **Penelitian dan Pengambilan Data /Informasi**" terkait mekanisme Pelayanan dan aturan yang berlaku di Pemerintah Desa Karangraharja Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

Demikian Surat ini kami sampaikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan lebih lanjut serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Karangraharja, 08 Desember 2022
Kepala Desa Karangraharja

SUNARTO ADHI NUGROHO

Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Aparat Desa & Warga

HASIL WAWANCARA APARAT DESA

Narusumber : Bapak Sunarto

Jabatan : Kepala Urusan Tata Umum

1. Apa saja pelayanan publik yang dapat diakses oleh warga desa?
Jawaban: Hampir semua ditangani tapi prakteknya belum mumpuni, layanan yg di hadirkan kepublik yaitu kependudukan . menerbitkan surat pengantar untuk pengurusan ktp, kk, akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan yg nntinya akan dibawa ke disdukcapil
2. Unit apa yang biasanya memberikan informasi mengenai layanan tersebut?
Jawaban: Unit Pelayanan, namun nanti bisa di arahkan sesuai dengan kebutuhan
3. Media apa yang digunakan ?
Jawaban: Whatsapp Grup, dan datang langsung ke desa
4. Bagaimana prosedur penyampaian informasi layanan tersebut?
Jawaban: Informasi datang dari atas(pemda) desa menyimpulkan, kesimpulan itulah yg nntinya disampaikan ke rt rw
5. Apa saja kendala yang dialami saat menyampaikan informasi ke warga?
Jawaban: Bawahan / RT RW kurang aktif.
6. Apakah warga desa pernah melakukan pengaduan? Jika tidak, kenapa ?
Jawaban: Pernah
7. Unit apa yang menangani laporan pengaduan?
Jawaban: Semua bisa, karna desa tidak melulu hanya bagian tertentu
8. Apa saja yang biasanya dilaporkan?
Jawaban: Dampak Sosial, Ekonomi. Bantuan Langsung Pemerintah
9. Selama ini bagaimana prosedur warga dalam menyampaikan pengaduan?
Jawaban: Disampaikan ke aparat terdekat atau biasanya langsung datang ke kantor desa

10. Apakah pengaduan tersebut langsung ditindak lanjuti oleh aparat/pejabat desa?

Jawaban: Tergantung jenis pengaduan. Cepat, tepat, sasaran

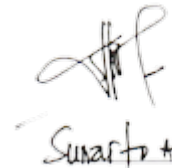
11. Berapa lama biasanya pengaduan dapat segera diproses?

Jawaban: Menyesuaikan kondisi dilapangan, jika memungkinkan maka segera ditangani

12. Bagaimana pelapor dapat mengetahui bahwa laporannya sedang ditangani/ sudah terselesaikan?

Jawaban: Tergantung jenis pengaduan. Desa memfokuskan pada wilayah desa dan tidak menjembatani antar desa lain

Narasumber :



Sunarto

HASIL WAWANCARA APARAT DESA

Narasumber : Bapak Santo

Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di kantor desa ini pak
Jawaban: Pelayanan saat ini berjalan secara baik dengan proses yang saat ini diterapkan dengan pelayanan cepat tanggap
2. Bagaimana upaya bapak untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa ini?
Jawaban: Dengan menerima kritik dan saran dari kesulitan-kesulitan yang terjadi
3. Bagaimana sikap bapak jika ada bawahan atau warga memberikan kritik dan usulan mengenai tentang pelayanan warga?
Jawaban: Terbuka untuk menerima usulan dari pihak manapun
4. Apa kendala selama ini yang menghambat proses pelayanan publik desa ini?
Jawaban: Yang pertama yaitu instruksi yang diberikan dari atasan tidak diindahkan oleh bawahan sehingga menyebabkan informasi tersampaikan, yang kedua yaitu informasi yang datangnya dari desa kepada bawahan seperti rt/rw tidak diinfokan ke warga. Yang ketiga yaitu kurang maksimalnya persediaan media internet.
5. Apakah saat ini pemdes sudah menerima layanan secara online, siapa yang mengelolanya?
Jawaban: Untuk saat ini datang langsung untuk pengurusan ke kantor desa
6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu jika kedepannya terdapat sistem usulan mengenai pelayanan kependudukan sudah sepenuhnya berbasis digital?
Jawaban: Sangat baik dan perlu didukung
7. Fitur apa saja yang diinginkan pada layanan berbasis digital tersebut?
Jawaban: Fitur-fitur yang tentunya akan memudahkan pelayanan kepada warga

Narasumber



HASIL WAWANCARA DENGAN WARGA

Narasumber : Esya Nur, Fathya, Andi Dwi, Miftahul, Vischa, Budin, Efril, Aulia, Gilang, Mitha, Desta, Seftian, Mila

Daftar Pertanyaan	Jawaban
Apakah anda pernah mengurus sesuatu ke desa, Apa yang biasanya diurus?	pernah, surat keterangan untuk penelitian, suket ktp, pernah, mengurus KTP
Kepada siapa/ bagian apa anda mengurus hal tersebut?	Pelayan desa, Bagian kependudukan, Kepada lurah, petugas administrasi
Bagaimana pelayanan yang diberikan?	cukup baik, Lumayan, Pelayanan cukup lama, kurang memuaskan karena petugas kurang ramah pada saat itu
Apakah prosedur pelayanan cukup mudah diikuti?	cukup mudah dengan memerlukan beberapa persyaratan, Iya, cukup mudah
Apa ada kendala saat melakukan permohonan pembuatan surat keterangan (misal, surat keterangan untuk pembuatan ktp, domisili, kematian, izin usaha, yang berkaitan dengan administratif kependudukan) ?	mungkin kendala nya di membawa persyaratan yang kurang jelas, Surat ket Penghasilan, Kendala adalah proses yang terlalu lama, Tidak ada, Tidak boleh ada pungutan liar (biaya tambahan) dalam kegiatan administrasi kependudukan apapun
Apakah anda pernah menyampaikan keluhan/permasalahan yang ada di lingkungan desa ke kantor desa?	Banyak warga mengatakan tidak pernah
Jika Iya Kepada siapa anda pertama kali melapor?	Perangkat desa
Bagaimana prosedur melapor saat anda melapor ke pihak terkait?	melapor ketika bertemu atau via chat, Bertemu dengan perangkat desa kemudian

	menyampaikan keluhannya, tidak pernah melapor biarkan saja
Bagaimana pihak terkait / pejabat desa merespon laporan anda?	cukup baik namun terkadang perlu menunggu, Lumayan, Tidak pernah, Merespon dengan baik prihal pengaduan yang di sampaikan
Apakah anda saat ini sudah banyak menerima akses informasi tentang aktivitas, program, kegiatan dari pemerintah desa dengan baik?	Banyak mendapatkan informasi melalui orang sekitar.
Bagaimana tanggapan anda jika kedepannya pemerintah desa memberikan informasi layanan dan penerimaan laporan pengaduan berbasis digital?	bagus, agar lebih memudahkan yang aksesnya jauh dan memiliki kesibukan di hari kerja, Ya bagus, Bagus, agar informasi dapat dengan mudah sampai kepada warga, Sangat bagus karna warga dapat mengetahui informasi apa saja yang di berikan oleh pemerintah desa, cukup bagus karena zaman sekarang warga sudah cukup memahami teknologi yang semakin berkembang, namun tetap harus dilakukan sosialisasi kepada warga karena tidak semuanya mereka paham tentang teknologi digital
Fitur apa saja yang diinginkan pada layanan berbasis digital tersebut?	Pembuatan Surat Online, Pelaporan Masalah Lingkungan, Sosial Warga Online, Berita dan Artikel Informasi Kegiatan Program Desa

Lampiran 4 Hasil Perhitungan Usability Testing Menggunakan Metode SUS dengan Kuisisioner

Skor Asli :

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Fathya Zaroh	4	2	3	2	5	2	4	2	4	2
Vischa Chairunisa	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3
Angga dwi	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2
Sunarto	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3
Seftian	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Efrilia	4	2	4	2	5	1	5	2	5	2
Nasir	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2
Jauhari	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2
Esya Kurnia	4	2	4	2	5	3	5	2	4	2
Gilang Suryaman	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Aulia Bunga	3	2	4	3	4	2	5	2	4	5
Mira	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3
Rini	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2
Santo	4	2	5	3	4	2	5	2	5	3
Fahtullah	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2

Skor Hitung :


Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
Fathya Zaroh	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	30	75
Vischa Chairunisa	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
Angga dwi	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
Sunarto	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78
Lukman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
Efrilia	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34	85
Nasir	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	73
Santo	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80
Esya Kurnia	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31	78
Gilang Suryaman	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	53
Aulia Bunga	2	3	3	2	3	3	4	3	3	0	26	65
Mira	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	26	65
Rini	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28	70
Santo	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	31	78
Fahtullah	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	78

Rata-Rata	29,07	72,67
-----------	-------	-------

Perhitungan :

- Pada pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), maka dirumuskan:
 $SN = (x-1)*2,5$
- Pada Pertanyaan bernomor genap (2,4,6,8,10), maka dirumuskan:
 $SN = (5-x)*2,5$
- Nilai Keseluruhan total usability testing dirumuskan: $S = S1 + \dots + S10$

Lampiran 5 Contoh Surat Permohonan


PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI
KECAMATAN CIKARANG UTARA
DESA KARANGRAHARJA
 Jl. Desa Karangraharja Kode Pos 17839

SURAT KETERANGAN KTP SEMENTARA
Nomer : 470/20/437.105.0/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Karangraharja Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi menerangkan, bahwa:


Nama : Dede Ilan Ahmad
 NIK : 3206041811910002
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Tempat/Tgl Lahir : Tasikmalaya, 05-08-1991
 Status Perkawinan : Sudah Menikah
 Agama : Islam
 Pekerjaan : Karyawan
 Alamat : Perumahan Grand Cikarang City blok G.45 No.9 RT.025/
 RW.013 Desa. Karang Raharja, Kec. Cikarang Utara, Kabupaten
 Bekasi

Nama tersebut di atas adalah benar penduduk Desa Karangraharja Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Surat Keterangan ini berlaku sejak 10 Januari 2024 sampai terbitnya e-KTP.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cikarang Utara , 10 Januari 2024

Pjs. Kepala Desa Karangraharja


 Sunartha Adhi Nugroho

Lampiran 6 Ruang Desa

