



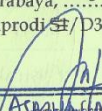

Lampiran 2 Form Bimbingan

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI	Kampus Ketintang Surabaya 60231	
	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	T. +62-31-8299563 F. +62-31-8299553 if.unesa.ac.id	
FAKULTAS TEKNIK			
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA			

Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi/Tugas Akhir

Nama	: DELIA MEDIANA
NIM	: 15050623039
Judul Skripsi/TA	: RANCANG BANGUN APLIKASI HELPDESK (A-DESK) BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL
Pembimbing	: ANDI IWAN NURHIDAYAT, S.KOM., M.T.

Surabaya, 9 JULI 2018
Kaprodik / D3. Manajerial Informatika

www.unesa.ac.id | "Growing with character"



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

Kampus Ketintang
Surabaya 60231
T. +62-31-8299563
F. +62-31-8299553
If.unesa.ac.id



Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi/Tugas Akhir

No	Tanggal	Bab	Materi	Catatan Pembimbing	Paraf
1.	18 Juni 2018		Program	Kolom analisis diperbesar.	
2.	20 Juni 2018		Program	Data respon pengaduan yg sering di dashboard	
3.	26 Juni 2018		Program	Tampilan cetak laporan	
4.	28 Juni 2018		Program	Filter laporan	
5.	3 Juli 2018	I	Bab I	Tujuan & rumusan masalah jadi satu	
6.	4 Juli 2018	II	Bab II	Tambahi gambar	
7.	5 Juli 2018	III	Bab III	metode pengembangan sistem RAD	
8.	6 Juli 2018	IV	Bab IV	Skenario program	
9.	9 Juli 2018	V	Abstrak, Bab V	Ditambahi kesimpulan Abstrak,	

Surabaya, ...9... Juli 2018.....
Pembimbing Skripsi / TA

Andi Farhan Nurhidayat
NIP.

Catatan :

1. Kartu wajib dibawa setiap pembimbingan.
2. Kartu bimbingan digunakan sebagai syarat pendaftaran ujian Skripsi/Tugas Akhir.

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian



**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA**

Nomor : 072/ / PDAM / 2018
Sifat : BIASA
Lampiran : -
Hal : Penelitian

Surabaya, 24 MAY 2018
Kepada :
Yth. **Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Teknik
Universitas Negeri Surabaya**
Kampus Ketintang
di -
SURABAYA

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 000657.2/UN38.5/LT/2018 tanggal 22 April 2018 perihal sebagaimana tersebut dalam pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya dapat menyetujui Permohonan Saudara dan pelaksanaannya dijadwalkan pada :

Tanggal : **25 Mei 2018 - 25 Agustus 2018**
Waktu : 07.30 WIB s/d selesai
Jumlah Peserta : 1 (Satu) orang
Tempat : **Teknologi Sistem Informasi**
Catatan : Hasil Penelitian agar diserahkan ke Bagian Tata Usaha & Humas setelah selesai Penelitian dan tidak mempublikasikan tanpa seijin / sepengetahuan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. Direksi Perusahaan Daerah Air Minum
Surya Sembada Kota Surabaya
Sekretaris Perusahaan,



Dr. Anis Bustoro, M.Hum
NIP. 196601060

Tembusan:
Yth. 1. Direktur Utama (sebagai laporan);
2. Manajer Teknologi Sistem Informasi;
3. Manajer Tata Usaha dan Humas ;
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
4. Ni Made Ayu Rena Larasati Ariastana,
Universitas Negeri Surabaya

Kantor :
Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo No. 2, Telp. 031-5039373, 5039676, Fax 031-5030100, Surabaya 60131
Website : www.pdam-sby.go.id Call Center : 292-6666 Layanan SMS : 081.2331-6666

ISO 9001 : 2008
ISO 17025 : 2005

Lampiran 4 Surat Pernyataan

SURAT PERNYATAAN

Nama : Delia Mediana
Tempat Tanggal Lahir : Delitua, 7 April 1997
NIM : 15050623039
Program Studi : D3 Manajemen Informatika
Jurusan : Teknik Informatika
Judul penelitian : Rancang Bangun Aplikasi *Helpdesk*
(A-Desk) Berbasis Web
Menggunakan *Framework* Laravel di
PDAM Surya Sembada Surabaya

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Telah melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya dan merancang bangun sebuah aplikasi
2. Aplikasi tersebut memiliki alur kerja dan fitur yang telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak perusahaan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat.

Surabaya, Juni 2018

Yang Menyatakan,



Delia Mediana
NIM. 15050623039

Mengetahui,
Manajemen Teknologi Sistem
Informasi PDAM Surya Sembada Surabaya,

Ari Bimo Sakti, S.Kom.
NIP. 195.01322

Lampiran 5 Lembar Bimbingan Perusahaan



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

UNESA

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN PENELITIAN

Nama : Delia Mediana
NIM : 15050623039
Program Studi : D3 Manajemen Informatika
Jurusan/Angkatan : Teknik Informatika / 2015
Fakultas : Teknik
Judul Penelitian : Rancang Bangun Aplikasi
Helpdesk (A-Desk) Berbasis
Web Menggunakan
Framework Laravel di PDAM
Surya Sembada Surabaya
Pembimbing Penelitian : Nasrul Amir, A.Md.

No.	Hari/Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf
1	Jumat, 1 Juni 2018	View laporan helpdesk, spu, teknis jika sudah dianalisis hilang	<i>[Signature]</i>
2	Senin, 11 Juni 2018	Monitoring pengaduan & respon jadi satu	<i>[Signature]</i>
3	Rabu, 20 Juni 2018	Tanggal pengaduan dibuat	<i>[Signature]</i>
4	Jumat, 29 Juni 2018	Di form spu ada kolom arahan, saran	<i>[Signature]</i>

5	Catatan, 3 Juli 2018	Salah pengaduan satu fasilitas, kuesioner	<i>[Signature]</i>
---	----------------------	---	--------------------

Surabaya, 3 Juni 2018
Menguat,
Pembimbing Penelitian,
[Signature]
Nasrul Amir, A.Md.
NIP. 1.08.01498

Lampiran 6 Kuesioner

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : *Mukti*
2. Jenis Kelamin : *Pria (Masaia *)*
3. Usia : *28* tahun
4. Jabatan : *Karyawan TSI*
5. Nama Perusahaan : *PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*
6. Lama Masa Kerja : *3,5* tahun (tahun *)

A. Kuisisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan. Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefeksi persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi helpdesk disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi <i>Helpdesk</i> menarik dan tidak membosankan	5	4 ✓	3	2	1
2.	Fitur atau menu menu aplikasi tersebut mudah dipahami		✓			
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan			✓		
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah	✓				
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah	✓				
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti	✓				
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan		✓			
8.	Data aplikasi yang sering diajukan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama		✓			

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : TRISNA
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita *
3. Usia : 32 tahun
4. Jabatan : KARYAWAN TS I
5. Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
6. Lama Masa Kerja : 3 bulan/tahun *

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan. Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi helpdesk disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi Helpdesk menarik dan tidak membosankan				✓	
2.	Fitur atau menu aplikasi tersebut mudah dipahami	✓				
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan	✓				
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah		✓			
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah			✓		
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti			✓		
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan			✓		
8.	Data aplikasi yang sering diadakan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama	✓				

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : *Sandra*
 2. Jenis Kelamin : *Pria/Wanita*)*
 3. Usia : *30* tahun
 4. Jabatan : *Karyawan TSI*
 5. Nama Perusahaan : *PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*
 6. Lama Masa Kerja : *4* bulan/tahun*)

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan, Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi *helpdesk* disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi <i>Helpdesk</i> menarik dan tidak membosankan	5	4	3	2	1
2.	Fitur atau menu aplikasi tersebut mudah dipahami		✓			
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan		✓			
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah		✓			
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah		✓			
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti		✓			
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan			✓		
8.	Data aplikasi yang sering diajukan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama			✓		

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : Agung
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita*)
3. Usia : 36 tahun
4. Jabatan : Karawana TSI
5. Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
6. Lama Masa Kerja : 8 bulan/tahun*)

A. Kuisisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan, Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefeksi persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi helpdesk disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi Helpdesk menarik dan tidak membosankan	✓				
2.	Fitur atau menu aplikasi tersebut mudah dipahami	✓				
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan		✓			
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah			✓		
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah			✓		
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti		✓			
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan			✓		
8.	Data aplikasi yang sering diadukan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama		✓			

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : Roro
2. Jenis Kelamin : Pria / (Wanita *)
3. Usia : 45 tahun
4. Jabatan : Karyawan TSI
5. Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
6. Lama Masa Kerja : 4 ~~bulan~~ / tahun *)

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan, Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi helpdesk disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi Helpdesk menarik dan tidak membosankan	5	4	3	2	1
2.	Fitur atau menu aplikasi tersebut mudah dipahami		✓			
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan		✓			
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah		✓			
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah		✓			
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti			✓		
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan		✓			
8.	Data aplikasi yang sering diajukan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama			✓		

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : *Fajar*
2. Jenis Kelamin : *Pria/Wanita*)*
3. Usia : *29* tahun
4. Jabatan : *Karyawan TSI*
5. Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
6. Lama Masa Kerja : *6* tahun/tahun *)

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan. Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi helpdesk disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi Helpdesk menarik dan tidak membosankan	✓				
2.	Fitur atau menu aplikasi tersebut mudah dipahami		✓			
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan				✓	
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah		✓			
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah			✓		
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti		✓			
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan	✓				
8.	Data aplikasi yang sering diadukan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama		✓			

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : QOTITA
2. Jenis Kelamin : Prm/ Wanita *
3. Usia : 46 tahun
4. Jabatan : KARYAWAN TSI
5. Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
6. Lama Masa Kerja : 5 bulan/tahun *

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan. Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi helpdesk disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi Helpdesk menarik dan tidak membosankan	✓				
2.	Fitur atau menu menu aplikasi tersebut mudah dipahami		✓			
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan		✓			
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah		✓			
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah		✓			
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti		✓			
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan					
8.	Data aplikasi yang sering diadakan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama	✓			✓	

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : Baharom
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita*)
3. Usia : 27 tahun
4. Jabatan : Karyawan TSI
5. Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
6. Lama Masa Kerja : 2 bulan/tahun*)

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan. Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling mereflesi persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi helpdesk disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi Helpdesk menarik dan tidak membosankan	5	4	3	2	1
2.	Fitur atau menu aplikasi tersebut mudah dipahami		✓			
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan			✓		
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah	✓				
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah			✓		
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti			✓		
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan	✓				
8.	Data aplikasi yang sering diadakan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama		✓			

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : *Febri*
2. Jenis Kelamin : *Pria/Wanita **
3. Usia : *25* tahun
4. Jabatan : *Karyawan TSI*
5. Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
6. Lama Masa Kerja : *6* bulan/~~tahun~~ *

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan. Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi *helpdesk* disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi <i>Helpdesk</i> menarik dan tidak membosankan		✓			
2.	Fitur atau menu menu aplikasi tersebut mudah dipahami	✓				
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan	✓				
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah	✓				
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah		✓			
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti	✓				
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan			✓		
8.	Data aplikasi yang sering diajukan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama		✓			

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya

Angket Instrumen Penelitian

Identitas Responden

1. Nama : *Choirul*
2. Jenis Kelamin : *Pria/Wanita **
3. Usia : *26* tahun
4. Jabatan : *Karyawan TSI*
5. Nama Perusahaan : *PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*
6. Lama Masa Kerja : *2* bulan/tahun *

A. Kuisioner Pengujian Aplikasi Helpdesk

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan percobaan aplikasi yang sudah dilakukan, Berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Anda pada setiap pernyataan. Instrumen pengujian aplikasi *helpdesk* disusun menggunakan skala likert. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Netral (N) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi <i>Helpdesk</i> menarik dan tidak membosankan	5	4	3	2	1
2.	Fitur atau menu menu aplikasi tersebut mudah dipahami		✓			
3.	Aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan	✓				
4.	Aplikasi tersebut membantu kinerja pegawai dalam manajemen data pengaduan masalah		✓			
5.	Dengan aplikasi ini pekerjaan tentang penyelesaian aduan masalah menjadi lebih mudah	✓				
6.	Dengan semua tombol pada aplikasi tersebut, alur sistem dapat dimengerti			✓		
7.	Dengan aplikasi ini menjadi lebih mudah dalam memantau data pengaduan yang sudah diajukan		✓			
8.	Data aplikasi yang sering diadukan ditampilkan di dashboard membantu pengguna memperoleh informasi perbaikan lebih cepat jika masalah yang dialami sama			✓		

*) coret yang tidak diperlukan



Universitas Negeri Surabaya