LAMPIRAN- LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan Wawancara

a. Tujuan: Kegiatan wawancara dilaksanakan untuk memperoleh informasi secara mendalam dari informan terkait implementasi Perbup nomor 47 tahun 2021 tentang santunan kematian bagi masyarakat miskin di kabupaten bojonegoro berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III.

b. Informan: Kasi Kesra, Staff Kesra, Perangkat Desa, dan Masyarakat.

No.	Variabel	Dimensi	Pertanyaan
1.	Komunikasi	a. Transformasi informasi (Transmisi)	1). Apakah Anda mengetahui tentang santunan kematian? 2). Dari mana Anda mendapatkan informasi tentang santunan kematian?
		b. Kejelasan Informasi	3). Menurut Anda, apakah informasi yang diberikan mengenai prosedur pengajuan santunan kematian sudah jelas dan mudah dipahami? 4). Apakah Anda tahu dokumen atau persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan santunan kematian?
		c. Konsistensi Informasi	5). Apakah informasi yang anda terima dari berbagai pihak selalu sama? 6). Apakah Anda pernah mengalami kebingungan karena adanya perbedaan informasi dari pihak yang berbeda?
2.	Sumber Daya	a. Sumber Daya Manusia	7). Siapa yang membantu Anda atau masyarakat dalam proses pengajuan santunan kematian? 8). Menurut Anda, Apakah jumlah petugas yang membantu sudah memadai?
		b. Anggaran	9). Apakah pemerintah menyediakan dukungan anggaran untuk pelaksanaan

No.	Variabel	Dimensi	Pertanyaan
			program ini, seperti pelatihan atau sosialisasi?
		c. Fasilitas	10) Apakah fasilitas yang disediakan pemerintah sudah memadai untuk membantu proses pengajuan santunan kematian?
		d. Informasi dan Kewenangan	11). Apakah Anda memiliki cukup informasi untuk melakukan proses pengajuan santunan kematian dengan benar? 12). Menurut Anda, apakah petugas punya peran dan kewenangan dalam proses ini?
3.	Disposisi	a. Kejujuran	13). Apakah petugas memberikan informasi dengan jujur dan transparan?
		b. Komitmen	14). Apakah petugas memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?
4.	Struktur Birokrasi	a. Mekanisme dalam implementasi kebijakan (SOP)	15). Apakah prosedur pengajuan santunan kematian sudah jelas, mudah diikuti, dan sesuai dengan petunjuk resmi? 16). Apakah Anda mengetahui adanya petujuk resmi yang menjelaskan tata cara pengajuan santunan kematian?
		b. Struktur Birokrasi	17). Bagaimana kerja sama antara pihak desa, kecamatan, dan pemerintah kabupaten dalam membantu masyarakat mengajukan santunan kematian? 18). Jika ada kendala, apakah penyelesainnya cepat dan semua pihak saling membantu?

2. Hasil Wawancara Informan

a. Indikator Komunikasi

1) Tranformasi Informasi

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	-**Pengetahuan santunan kematian** "Tentu kami tahu. Program ini bagian dari pelayanan santunan kematian bagi masyarakat." -**Asal Informasi** "Informasi ini kami dapatkan dari pihak kesra kabupaten melalui surat resmi, pelatihan, atau grup WhatsApp."
Ibu Umi Zumrotul choiroh (Staff Kesra)	-**Pengetahuan santunan kematian** "Tentu saya tahu tentang program ini. Santunan kematian merupakan pelayanan yang diberikan untuk membantu ahli waris yang ditinggalkan." -**Asal Informasi** "Saya mendapat informasi dari pihak kesra Kabupaten dan juga dari sosialisasi serta pelatihan yang diberikan kepada setiap petugas kecamatan bagian kesra."
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	-**Pengetahuan santunan kematian** "Ya, saya tahu ini bantuan untuk masyarakat yang ditinggalkan keluarganya." **Asal Informasi** "Saya mendapat informasi dari pihak kecamatan."
Risna	-**Pengetahuan santunan kematian** "Ya saya tahu itu bantuan dari pemerintah, mbak." -**Asal Informasi** "tahu dari petugas kecamatan, mbak."
Lita	-**Pengetahuan santunan kematian** "Iya tahu, mbak." -**Asal Informasi** "tahu dari berita di google. Waktu saya cari informasi santunan kematian."
Sari	-**Pengetahuan santunan kematian** "saya tahu dari kecamatan waktu mengurus berkas di kecamatan." -**Asal Informasi** "Saya tahu dari pegawai kecamatan, mbak."
Kristin	-**Pengetahuan santunan kematian** "Itu bantuan untuk orang meninggal,mbak." -**Asal Informasi** "Saya tahu dari google waktu cari informasi tentang santunan kematian".
Serli	-**Pengetahuan santunan kematian**

Informan	Jawaban
	“Iya aku tahu. Itu program kematian semacam bantuan.” -**Asal Informasi** **“** tahu dari media sosial.”
Yuni	-**Pengetahuan santunan kematian** “Cuma pernah dengar saja, mbak. Itu buat bantuan kematian kan.” -**Asal Informasi** “tahu dari petugas kecamatan yang mengurus langsung.”
Buniati	-**Pengetahuan santunan kematian** “Oh itu program untuk santunan kematian ya, mbak. katanya untuk wara miskin.” -**Asal Informasi** “tahu Dari media sosial, waktu cari berita berita diinternet tentang bantuan kematian."
Bangu Tri Wulandari	-**Pengetahuan santunan kematian** “katanya itu bantuan untuk masyarakat, mbak yang tinggal meninggal keluarganya.” -**Asal Informasi** “Saya pernah dengar dari orang yang membantu saya mengurus santunan kematian.”
Aris	-**Pengetahuan santunan kematian** “Tidak tahu sebelumnya, tapi baru tahu waktu di Kantor Kecamatan.” -**Asal Informasi** “tahu dari pegawai kecamatan.”
Yeni	-**Pengetahuan santunan kematian** “Iya, saya tahu, mbak. Jadi itu program dari pemerintah untuk membantu masyarakat terutama masyarakat miskin.” -**Asal Informasi** “Saya tahu dari staff kesra,mbak.”
Linda Kartika Sari	-**Pengetahuan santunan kematian** “Ya, saya tahu program itu.” -**Asal Informasi** “Saya mendapatkan informasi ini dari pihak kecamatan, khususnya bagian kesra, mbak.”
Rusmiati	**Pengetahuan santunan kematian** “Saya tahu, mbak.” **Asal Informasi** “dari tetangga yang pernah menguru.”
Ryan	**Pengetahuan santunan kematian** “iya tahu, mbak. **Asal Informasi** Dari tetangga
Warpatmi	**Pengetahuan santunan kematian** “tahu,mbak.”

Informan	Jawaban
	Asal Informasi “Dari perangkat desa”
Muhammad khamim	**Pengetahuan santunan kematian** “Saya tahu ada bantuan kematian dari pemerintah, tapi kurang paham prosesnya.” **Asal Informasi** “Dari perangkat desa.”
Isrodi	**Pengetahuan santunan kematian** “saya tahu program santunan kematian.” **Asal Informasi** “ dari rt mbak.”
Surip	**Pengetahuan santunan kematian** “ya, saya tahu, mbak.” **Asal Informasi** “ada dari orang lain, mbak.”
Mining Indrawati	**Pengetahuan santunan kematian** “saya tahu itu bantuan kan mbak.” **Asal Informasi** “dari tetangga, mbak.”
Samiati	**Pengetahuan santunan kematian** **“**ya tahu waktu itu ada yang bilang ada bantuan kematian.” **Asal Informasi** “dari orang lain, mbak.”
Ponirah	**Pengetahuan santunan kematian** “tahu saya, mbak.” **Asal Informasi** “dari orang-orang yang pernah mengurus.”
Warsi	**Pengetahuan santunan kematian** “tahu itu bantuan pemerintah.” **Asal Informasi** “orang yang mengurus kematian suami saya.”
Sri Sumarmi	**Pengetahuan santunan kematian** “saya tahu, mbak. itu kan bantuan untuk warga yang tinggal meninggal keluarganya.” **Asal Informasi** “ ada orang lain, mbak.
Resmiati	**Pengetahuan santunan kematian** “tahu, mbak.” **Asal Informasi** “dari perangkat desa yang membantu saya.”

2) Kejelasan Informasi

Informan	Jawaban
Risna	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Cukup jelas, tapi saya baru tahu saat mengumpulkan berkas jadi belum paham detailnya." **-pengetahuan dokumen/persyaratan** "Belum tahu pasti tentang dokumem yang dimasukkan. Kemungkinan data-data informasi yang mengajukan santunan kematian.seperti kk dan ktp"
Lita	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Jelas untuk yang sering urus administrasi, tapi agak sulit bagi yang tidak terbiasa." **- pengetahuan dokumen/persyaratan** "Seingat saya ada KK dan KTP."
Sari	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Kurang jelas, apalagi untuk orang yang jarang mengurus hal seperti ini." **- pengetahuan dokumen/persyaratan** "Tidak tahu pasti."
Kristin	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Lumayan jelas karena saya sempat baca dari informasi di internet."**- pengetahuan dokumen/persyaratan** "Setahu saya ada KK, KTP, dan surat kematian."
Serli	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Cukup jelas, apalagi kalau dijelaskan langsung oleh perangkat desa." **- pengetahuan dokumen/persyaratan** "Akta kematian, KTP/KK, dan foto rumah."
Yuni	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Kurang jelas karena saya belum pernah mengurus sendiri." **- pengetahuan dokumen/persyaratan** "Mungkin persyaratan umum seperti KK, KTP, dan surat kematian."
Buniati	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Jelas karena dibantu pihak desa saat prosesnya." **- pengetahuan dokumen/persyaratan** "Seingat saya itu ada unggah foto ktp/kk, terus foto rumah juga, mbak."
Bangu Tri Wulandari	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Akan jelas kalau ada penjelasan rinci atau contoh prosesnya." **- pengetahuan dokumen/persyaratan** "Mungkin beberapa dokumen seperti KTP/KK dan surat kematian.
Aris	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Jelas, tapi kalau mengurus sendiri pasti bingung."

Informan	Jawaban
	- pengetahuan dokumen/persyaratan "KTP/KK dan surat kematian."
Yeni	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Cukup jelas karena saya pernah membantu tetangga mengurus." **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "KTP/KK, surat tidak mampu, akta kematian."
Linda Kartika Sari	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Jelas karena perangkat desa selalu memberi arahan." **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "KTP/KK, surat kematian, dan dokumen pendukung lainnya."
Rusmiati	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Kurang jelas karena belum pernah mengurus sendiri." **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "Tidak tahu pasti."
Ryan	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Kadang jelas, kadang membingungkan tergantung penjelasan orangnya." **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "Mungkin KK dan KTP pasti ada."
Warpatmi	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Tidak begitu jelas bagi saya." **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "Tidak tahu pasti."
Muhammad khamim	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Kurang tahu, mbak. Tapi kalau bagi saya itu susah." **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "Mungkin ada ktp/kk/surat kematian begitu, mbak."
Isrodi	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** "Kurang paham ya mbak. Mungkin sulit dipahami bagi orang yang tua." **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "dokumennya Mungkin saja ya mbak ada ktp/kk."
Surip	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** Sepertinya susah ya, mbak. Kurang mengerti saya. " **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** "Dan dokumen, saya tidak tahu, mbak."

Informan	Jawaban
Mining Indrawati	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** “Mungkin mudah pahami bagi yang bisa, mbak. Kalau saya sulit untuk memahami itu.” **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** “tidak tahu saya, mbak.”
Samiati	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** “Tidak jelas, saya belum pernah ikut prosesnya.” **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** “ya mungkin seperti ktp/kk begitu, mbak.”
Ponirah	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** “Kurang jelas dan saya kurang paham.” **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** “kurang paham dan Tidak tahu pasti.”
Warsi	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** “Kurang paham saya, mbak. Saya sudah tua susah paham tentang ini.” **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** “Dan Kurang paham juga ya , mbak.”
Sri Sumarmi	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** “Kurang jelas dan saya kurang paham.” **- pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** “ya mungkin seperti kk/ktp, mbak.”
Resmiati	**-Cara Pengajuan Mudah dipahami/tidak** “Kurang jelas karena biasanya semua diurus perangkat desa.”- **pengetahuan dokumen/persyaratan diunggah** “Saya kurang paham, mbak.”
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	“Bagi kami di kecamatan jelas, tapi untuk masyarakat umum perlu penjelasan lagi. Dan Ya, dokumen KTP/KK, surat kematian, surat keterangan ahli waris.””
Ibu Umi Zumrotul choiroh (Staff Kesra)	“Jelas, tapi masyarakat kadang kesulitan memahami. Dan dokumennya seperti “KTP/KK, foto rumah ahli waris, surat kematian, akta kematian.”
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	“Jelas bagi perangkat desa, tapi masyarakat tetap perlu pendampingan. Dan persyaratan nya seperti “Surat kematian, KTP/KK, surat keterangan ahli waris.”

2) Konsistensi Informasi

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	**-Informasi yang diterima** "Sejauh ini selalu sama, karena saya hanya menerima informasi langsung dari pihak Kesra Kabupaten. Karena sumbernya jelas dan resmi." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Kalau saya pribadi tidak terlalu mengalami kesulitan. Karena kan saya langsung dapat informasi dari Kesra Kabupaten."
Ibu Umi Zumrotul choiroh (Staff Kesra)	**-Informasi yang diterima** "Kadang beda-beda, terutama dalam hal syarat-syarat dokumen atau alur pengajuan." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak bingung karena bisa langsung konfirmasi ke kabupaten."
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	**-Informasi yang diterima** "Iya selalu sama. Saya selalu mendapatkan informasi langsung dari pihak kecamatan." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak pernah kesulitan, mungkin sedikit bingung begitu saja. Kemudian saya tanyakan lebih jelas supaya bisa disampaikan ke masyarakat yang mengajukan santunan, mbak."
Risna	**-Informasi yang diterima** "Tidak selalu sama. Saya dikasih tahu orang yang mengajukan katanya kalau mau mengurus lewat perangkat desa dan ada juga yang bilang langsung ke kecamatan." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Pernah bingung, terutama soal siapa yang harus menyerahkan berkas."
Lita	**-Informasi yang diterima** "Kadang berbeda cara penyampaiannya." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak terlalu sulit,mbak."
Sari	**-Informasi yang diterima** "Sama-sama saja, mbak. Saya dapat informasi dari orang yang mengajukan terus dari perangkat desa juga sama." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Sulitnya itu di syarat-syaratnya, mbak. Banyak dan kadang juga masih ada yang salah atau kurang begitu."
Kristin	**-Informasi yang diterima** "Kurang lebih sama Cuma beda cara menjelaskannya." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Pernah mbak waktu itu soal ktp/kk yang harus dikumpulkan. Seharusnya kan mengumpulkan ktp/kk yang meninggal dan mengajukan tetapi waktu itu saya Cuma mengumpulkan ktp/kk yang meninggal."

Serli	**-Informasi yang diterima** "Kadang berbeda, apalagi kalau dengar dari orang dan dari perangkat desa." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak begitu sulit, mbak."
Yuni	**-Informasi yang diterima** "Ada yang beda-beda, mbak. Kalau saya kata orang-orang yang mengurus bisa lewat perangkat desa, langsung kecamatan, dan ada yang lewat orang lain juga." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak begitu, mbak. Sebenarnya yang disampaikan itu sama Cuma penjelasannya yang sedikit berbeda."
Buniati	**-Informasi yang diterima** "Ya sedikit berbeda. Kalau lihat di sosial media itu kita dipermudah dengan mendaftar sendiri. Tetapi kalau informasi dari orang-orang yang mengajukan itu bisa diuruskan orang lain kita ikut alurnya saja bagaimana terus tinggal mengmpulkan ke kecamatan. Semacam terima selesai begitu, mbak." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Sedikit bingung saja, mbak. Mungkin pemyampaian yang berbeda dari yang saya tahu di sosial media dan orang yang membantu menguruskan bantuan kami."
Bangu Tri Wulandari	**-Informasi yang diterima** "Selalu sama sih. Soalnya kan yang memberikan informasi dan menguruskan itu orang yang sama. Jadi penjelasannya Cuma dari satu orang itu saja." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Belum pernah dapat informasi yang berbeda-beda waktu itu. Karena saya pasrahkan saja sama orang yang membantu saya."
Aris	**-Informasi yang diterima** "Tidak selalu sama. Kadang beda antara desa dan kecamatan."- **kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak bingung karena langsung saya tanyakan saat ada perbedaan."
Yeni	**-Informasi yang diterima** "Iya selalu sama. Saya mendapatkan informasi ini langsung dari staff kesra yang menangani sanduk ini, mbak." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak begitu sulit, mbak."
Linda Kartika Sari	**-Informasi yang diterima** "Tidak selalu. Kadang ada perbedaan penyampaian informasi dari pihak desa dan kecamatan, tapi kemudian dikasih tahu secara detail penjelasannya." **-kesulitan atas informasi yang berbeda**

	"Iya, waktu itu pernah. Tetapi bukan tentang informasi aplikasi sanduk ini, lebih bingung tentang siapa yang boleh menjadi ahli warisnya."
Rusmiati	**-Informasi yang diterima** "Beda-beda,mbak. Ada yang bilang lewat perangkat desa, ada yang langsung dikecamatan dan ada yang bantuan lewat orang lain." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Iya sulit mbak apalagi syaratnya yang banyak."
Ryan	**-Informasi yang diterima** "Selalu sama, mbak. Kalau mengurus lewat perangkat desa terus dikumpulkan di kecamatan." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Mungkin dari persyaratannya yang banyak jadi sedikit bingung."
Warpatmi	**-Informasi yang diterima** "Sama saja, mbak. Dari perangkat desa sama informasi dari orang lain juga sama." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Sulit, banyak syaratnya."
Muhammad khamim	**-Informasi yang diterima** "Tidak selalu sama, mbak. Ada yang bilang berkas dikumpulkan di perangkat desa dan ada juga berkas dikumpulkan langsung ke kecamatan." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Sedikit bingung tapi saya kumpulkan ke perangkat saja, mbak. Karena sekalian mereka yang menguruskan."
Isrodi	**-Informasi yang diterima** "Sejauh ini sama, mbak." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Iya pastinya pernah, mbak. Apalagi syarat-syaratnya cukup banyak."
Surip	**-Informasi yang diterima** "Menurutku ya sama-sama saja mbak." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak tahu ya, mbak. Soalnya pengajuanku dibantu orang lain, mbak."
Mining Indrawati	**-Informasi yang diterima** "Saya tanya orang yang pernah mengajukan ada yang bilang langsung ke kecamatan, ada juga yang bilang lewat pihak desa." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Sempat bingung karena petunjuk yang diberikan kurang jelas, sehingga saya harus tanya-tanya terus."
Samiati	**-Informasi yang diterima** "Sama saja, mbak." **-kesulitan atas informasi yang berbeda**

	"Yang mungkin syarat-syarat yang diminta ada yang sedikitt bingung, mbak. Tapi untungnya saya dibantu orang lain, mbak."
Ponirah	**-Informasi yang diterima** "Sama-sama saja,mbak. Saya diuruskan orang lain santunannya." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Seringnya bingung sama syarat-syaratnya saja, mbak. Karena kan banyak."
Warsi	**-Informasi yang diterima** "Sepertinya ya sama, mbak." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Saya pasrahkan semuanya sama orang yang membantu menguruskan, mbak."
Sri Sumarmi	**-Informasi yang diterima** "Tidak tahu apakah sama atau tidak karena belum pernah dapat info lengkap." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak bingung karena belum pernah urus sendiri."
Resmiati	**-Informasi yang diterima** "Kadang beda-beda, mbak. tapi saya ikut yang disampaikan perangkat desa karena dia yang bantu saya, mbak." **-kesulitan atas informasi yang berbeda** "Tidak ada sih, mbak. karena kan sudah dibantu perangkat desa, mbak."

b). Indikator Sumber Daya

1) Sumber Daya Manusia

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	**-Orang yang membantu masyarakat** "Yang membantu masyarakat untuk kelengkapan syarat-syaratnya tentu perangkat desa. Kami lebih ke pengecekan berkas dan fasilitas pendaftaran sanduk online." **-Jumlah Petugas** "Kalau dilihat dari pengetahuan petugas sudah memadai,mbak."
Ibu Umi Zumrotul choiroh (Staff Kesra)	**-Orang yang membantu masyarakat** "Tentunya kami dari pihak kesra kecamatan dan pihak desa saling membantu mastarakat dalam proses pengajuan berkas dan input data serta unggah dokumen yang diperlukan di aplikasi Sanduk." **-Jumlah Petugas** "petugasnya sudah memadai sih mbak."
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	**-Orang yang membantu masyarakat** "Terkadang banyak masyarakat yang meminta bantuan kepada saya, kemudian saya bantu uruskan. Dan setelah berkas lengkap, saya antar ke kecamatan. Pihak kecamatan membantu

Informan	Jawaban
	cek berkas ada kekurangan atau kesalahan tidak terus untuk pengajuan online juga dilakukan oleh pihak kesra kecamatan.” **-Jumlah Petugas** “Sebenarnya kalau lihat dari kemampuan petugas sudah cukup memadai, tapi lebih baiknya jumlah petugas ditambah lagi agar dapat membantu pelayanan lebih cepat.”
Risna	**-Orang yang membantu masyarakat** “Ada dari perangkat desa dan pegawai kecamatan, mbak.” **-Jumlah Petugas** “Kayaknya kurang mbak. Karena kan Cuma satu orang saja dari pegawai kecamatannnya.”
Lita	**-Orang yang membantu masyarakat** “Perangkat desa, mbak.” **-Jumlah Petugas** “Sudah cukup memadai, mbak.”
Sari	**-Orang yang membantu masyarakat** “Yang membantu saya waktu itu dari orang desa terus saya mengumpulkan ke kecamatan mbak.” **-Jumlah Petugas** “Sudah cukup sih, mbak.”
Kristin	**-Orang yang membantu masyarakat** “Ada dari orang desa, mbak.” **-Jumlah Petugas** “Kalau saya lihat cuma ada satu pegawai yang menangani mbak tetapi sudah ahli dan mengerti.seharusnya jumlah petugasnya bisa ditambah supaya lebih cepat saja sih, mbak.”
Serli	**-Orang yang membantu masyarakat** “Ada dari pihak perangkat desa, mbak.” **-Jumlah Petugas** “Sudah cukup memadai sih mbak. Yang penting tidak terhambat atau lama.”
Yuni	**-Orang yang membantu masyarakat** “Ada orang lain, mbak. Masyarakat juga tapi yang mengumpulkan berkas sanduknya saya sendiri.” **-Jumlah Petugas** “Cuma satu orang tapi bisa membantu. Selain, itu juga dibantu sama anak magang waktu itu.”
Buniati	**-Orang yang membantu masyarakat** “Ada masyarakat juga, mbak. Dia biasa bantu orang yang mengajukan santunan kematian, seperti persyaratan-persyaratan santunan itu.” **-Jumlah Petugas** “Kalau saya lihat waktu mengumpulkan berkas ke kantornya itu, Cuma ada satu pegawai tapi dia bisa menangani mbak. Harusnya lebih dari satu supaya proses cek berkas dan

Informan	Jawaban
	pendaftaran lebih cepat, mbak. Menghindari terjadi antrian yang cukup lama.”
Bangu Tri Wulandari	**-Orang yang membantu masyarakat** “Ada salah satu orang yang membantu mengurus kematian bapak saya waktu itu.” **-Jumlah Petugas** **“**Cukup saja sih dan membantu juga.”
Aris	**-Orang yang membantu masyarakat** “Ada perangkat desa, mbak.” **-Jumlah Petugas** “Mungkin bisa ditambah lagi supaya lebih cepat dan tidak menunggu terlalu lama. Tapi dari pelayanannya sudah baik juga, mbak.”
Yeni	**-Orang yang membantu masyarakat** **“**Awalnya saya dibantu staff kesra dikasih tahu cara pengajuan sanduk online ini.” **-Jumlah Petugas** “Menurut saya, mungkin bisa ditambah staffnya untuk membantu pelayanan yang lebih cepat dan tepat.”
Linda Kartika Sari	**-Orang yang membantu masyarakat** “Tentunya ada dari pihak desa yang membantu memenuhi beberapa syarat-syarat yang berkaitan dengan desa, kemudian pihak kecamatan cek berkas dan mengajukan sanduk online. Dan beberapa syarat lain yang saya lakukan sendiri, mbak.” **-Jumlah Petugas** “Menurut saya sepertinya belum memadai, karena satu petugas kesra harus melayani banyak orang yang mengajukan. Jadi, butuh waktu sedikit lama, mbak.”
Rusmiati	**-Orang yang membantu masyarakat** **“**Ada mbak masyarakat yang biasa menguruskan.” **-Jumlah Petugas** “Sudah cukup,mbak.”
Ryan	**-Orang yang membantu masyarakat** **“**Perangkat desa, mbak.” **-Jumlah Petugas** **“**Sudah cukup, mbk.”
Warpatmi	**-Orang yang membantu masyarakat** **“**Ada orang lain terus sama perangkat desa juga.” **-Jumlah Petugas** “Mungkin sudah ya, mbak. Aku ya kurang ngerti.”
Muhammad khamim	**-Orang yang membantu masyarakat** “Perangkat desa sih mbak.” **-Jumlah Petugas** “Sudah cukup, mbak.”
Isrodi	**-Orang yang membantu masyarakat**

Informan	Jawaban
	"Ada dari perangkat desa, mbak." **-Jumlah Petugas** "Mungkin sudah ya mbak.
Surip	**-Orang yang membantu masyarakat** "Ada masyarakat sini yang sudah biasa menguruskan pengajuan." **-Jumlah Petugas** "Cukup mungkin, mbak."
Mining Indrawati	**-Orang yang membantu masyarakat** **"**Yang membantu saya mengurus syarat-syaratnya itu pihak desa yaitu salah satu perangkat desa." **-Jumlah Petugas** **"**Saya kurang tahu ya mungkin cukup, mbak."
Samiati	**-Orang yang membantu masyarakat** "Ada orang lain yang menguruskan ini, mbak." **-Jumlah Petugas** "Menurut saya, sudah mbak."
Ponirah	**-Orang yang membantu masyarakat** **"**Ada masyarakat sini juga membantu saya, mbak." **-Jumlah Petugas** "Sepertinya cukup saja, mbak."
Warsi	**-Orang yang membantu masyarakat** "Ada masyarakat juga, dia sudah biasa menguruskan orang-orang yang mengajukan." **-Jumlah Petugas** "Mungkin ya cukup, mbak."
Sri Sumarmi	**-Orang yang membantu masyarakat** "Kalau mengajukan santunan kematiannya itu ada saya dibantu orang lain, mbak. tapi ada sebagian dibantu pihak desa seperti syarat yang diperlukan untuk minta ke desa terus berkasnya dikumpulkan orang yang mengurus, mbak." **-Jumlah Petugas** "Saya kurang tahu kalau jumlah petugasnya, mbak."
Resmiati	**-Orang yang membantu masyarakat** "Perangkat desa yang membantu saya semuanya, mbak." **-Jumlah Petugas** "Kurang tahu saya, mbak."

a. Anggaran

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	"Belum ada dana operasional yang mendukung untuk dilakukan sosialisasi dan pelatihan. Dan itu juga bukan wewenang kami. Yang memiliki kewenangan tersebut adalah pihak kesra Kabupaten."

Informan	Jawaban
Ibu Umi Zumrotul choiroh (Staff Kesra)	Kalau pelatihan dan sosialisasi sudah pernah ada namun hanya untuk petugas kecamatan yang fokus melayani santunan kematian. Tetapi kalau untuk masyarakat belum pernah ada, itu wewenang pihak kesra kabupaten. Pihak kecamatan hanya sebagai perantara. Misal kalau ada yang mengajukan santunan kematian datangnya ke kantor kesra yang khusus melayani santunan ini dan kami juga tetap memberikan informasi kepada perangkat desa dan masyarakat yang datang.”
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	“Untuk pelatihan dan sosialisasi yang lebih ke arah teknis penggunaan aplikasinya secara langsung, sejauh ini kami rasa belum ada dukungan. Jadi masih banyak masyarakat yang belum tahu dan kita sebagai perangkat desa perlu pelatihan khusus atau pendampingan dalam hal teknis penggunaan aplikasi.”

b. Fasilitas

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	“Di kantor kami sudah cukup lengkap dengan di support adanya komputer dan jaringan internet yang baik.”
Ibu Umi Zumrotul choiroh (Staff Kesra)	“Di kantor kami tentunya di dukung adanya komputer dan koneksi internet yang stabil. Jadi, kita bisa membantu melakukan kegiatan sanduk online masyarakat yang mengajukan santunan online. Karena kami tahu banyak masyarakat yang beluum tahu dan kebetulan yang mengajukan rata-rata sudah lanjut usia pasti akan kesulitan. Karena kan ada beberapa dokumen yang perlu diunggah dan mengisi data ahli waris dan yang meninggal juga. Untuk meminimalisir kesalahan input data, lebih baik dari pihak kami membantu proses pengajuannya.”
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	"Memadai, karena sudah ada komputer dan internet di kantor desa maupun kecamatan."
Risna	“Iya, menurut saya memadai.”
Lita	"Saya rasa sudah cukup, apalagi di kecamatan ada fasilitas internet dan petugas yang membantu."
Sari	"Kalau saya lihat, fasilitasnya lumayan lengkap, jadi masyarakat terbantu untuk urusannya."
Kristin	"Iya, sudah memadai. Semua dokumen diurus dengan bantuan fasilitas di kantor kecamatan."
Serli	"Iya, sudah memadai. Semua dokumen diurus dengan bantuan fasilitas di kantor kecamatan."
Yuni	

Informan	Jawaban
	"Sudah cukup membantu, apalagi ada komputer dan jaringan internet untuk daftar online."
Buniati	"Iya memadai, karena kita dibantu mengunggah dokumen pakai fasilitas di kecamatan."
Bangu Tri Wulandari	"Kalau menurut saya cukup saja. Yang penting bisa membantu masyarakat mendaftar."
Aris	"Saya rasa memadai"
Yeni	"Iya, fasilitasnya cukup lengkap sehingga tidak kesulitan mendaftarkan secara online."
Linda Kartika Sari	"Sudah baik, dan memadai juga, mbak."
Rusmiati	"Saya pikir cukup,mbak."
Ryan	"Iya, memadai untuk membantu proses pengajuan."
Warpatmi	"Kalau saya lihat cukup saja, yang penting ada bantuan dari petugas juga."
Muhammad khamim	" sepertiny ya memadai saja, mbak."
Isrodi	"Ya cukup membantu, karena masyarakat bisa dibantu langsung oleh petugas di kecamatan."
Surip	"bisa jadi memadai, mbak."
Mining Indrawati	"Saya rasa sudah cukup, meskipun saya pribadi tidak memakainya langsung."
Samiati	"Cukup membantu, dan memadai juga, mbak."
Ponirah	"Menurut saya memadai, meskipun saya tidak menggunakannya sendiri."
Warsi	"Cukup saja, yang penting kita bisa terbantu untuk mengajukan."
Sri Sumarmi	"Iya, memadai untuk membantu masyarakat yang tidak paham teknologi."
Resmiati	"Saya rasa cukup, apalagi ada petugas yang memanfaatkan fasilitas tersebut untuk membantu kita."

c. Informasi dan Kewenangan

Informan	Jawaban
Risna	-Informasi cukup/tidak ""Belum sepenuhnya tahu prosesnya, hanya tahu perlu menyiapkan berkas kematian." -Peran dan Kewenangan Petugas "Pastinya punya karena mereka yang menjadi tempat untuk mengumpulkan berkas."
Lita	-Informasi cukup/tidak "Iya lumayan cukup, mbak." -Peran dan Kewenangan Petugas

	“Jelas punya. Karena mereka bertugas membantu masyarakat untuk perihal berkas dan pendaftarannya.”
Sari	-Informasi cukup/tidak “Kurang, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Pastinya punya. Ya kalau tidak punya pasti bantuannya tidak cair.”
Kristin	-Informasi cukup/tidak “Sedikit informasi, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Iya petugas berperan membantu tentang pengumpulan berkas dan pendaftaran sanduk online.”
Serli	-Informasi cukup/tidak “Kalau informasi cukup saja Cuma sedikit bingung dan takut terjadi kesalahan waktu mengupload data-datanya.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Iya petugas berperan dan berwenang dalam hal ini.”
Yuni	-Informasi cukup/tidak “Sedikit, mbak. Makanya saya minta bantuan dari orang lain terkait syarat-syarat yang dipenuhi terus untuk pendaftaranya saya serahkan ke petugas, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Untuk yang berperan dan berwenang terkait santunan kematian ini tentunya mereka yang diutus khusus bagian pelayanan ini. Bagian kesra ya kalau tidak salah.”
Buniati	-Informasi cukup/tidak Cukup jelas, tapi lebih nyaman dibantu orang yang paham prosedurnya." -Peran dan Kewenangan Petugas “Kalau saya lihat ketika mengumpulkan berkas, iya mereka berperan dalam membantu kami dan ini juga menjadi tugas mereka khusus untuk pelayanan santunan kematian ini.”
Bangu Tri Wulandari	-Informasi cukup/tidak "Kurang lengkap informasinya." -Peran dan Kewenangan Petugas “Iya mereka punya peran dan kewenangan khusus untuk melayani santunan kematian ini.”
Aris	-Informasi cukup/tidak “Belum cukup informasi, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Iya petugas di kantor kesra itu berperan membantu masyarakat untuk mengecek berkas kemudian mendaftarkannya di aplikasi dan itu jadi tugas mereka.”
Yeni	-Informasi cukup/tidak “Iya saya memiliki informasi yang cukup jelas.” -Peran dan Kewenangan Petugas

	“Tentu petugas kesra memiliki peran dan kewenangan untuk menangani santunan kematian. Karena itu sudah bagian tugas mereka.”
Linda Kartika Sari	-Informasi cukup/tidak “Untuk mulai proses pengajuan dengan mengisi beberapa syarat yang ada saya cukup tahu, tapi kalau lebih spesifik soal aplikasinya tadi belum tahu, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Ya, mereka punya peran membantu masyarakat dengan mengecek berkas kita misal ada yang kurang atau salah. Kemudian misal sudah lengkap, mereka juga yang mendaftarkan secara online.”
Rusmiati	-Informasi cukup/tidak “Saya Cuma tahu kalau ada bantuan santunan kematian dan untuk yang mengurus itu dari orang lain.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Ya mestinya punya,mbak.”
Ryan	-Informasi cukup/tidak “Sedikit informasi, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Tentunya mereka berperan untuk membantu masyarakat yang kesulitan.”
Warpatmi	-Informasi cukup/tidak “Sedikit Cuma tahu informasi dari orang-orang yang mengajukan.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Punya kan membantu masyarakat.”
Muhammad khamim	-Informasi cukup/tidak "Kurang tahu kalau soal langkah-langkahnya." -Peran dan Kewenangan Petugas “Iya mereka punya peran membantu masyarakat, mbak. Kalau kewenangan kurang tahu saya, mbak. Yang penting bisa membantu saya mendaftarkan santunan itu mbak.”
Isrodi	-Informasi cukup/tidak “Tidak, mbak. Dan misal ada juga akan sulit, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Tentunya punya apalagi yang khusus menaangani santunan kematian ini.”
Surip	-Informasi cukup/tidak “Tidak, mbak. Jadi saya minta bantuan orang lain.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Punya kan untuk membantu masyarakat yang mengajukan.”
Mining Indrawati	-Informasi cukup/tidak "Belum cukup paham prosesnya." -Peran dan Kewenangan Petugas

	“Petugas sangat membantu, mbak. Mungkin juga diutus untuk menangani ini..”
Samiati	-Informasi cukup/tidak “Kurang informasi yang jelas. Cuma tahu kalau ada bantuan kematian saja, terus untuk syarat-syaratnya dibantu dan diurus orang lain.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Tentunya punya, mbak. Itu kan tugas mereka membantu orang-orang.”
Ponirah	-Informasi cukup/tidak “Sedikit informasi, mbak. Saya dibantu orang lain juga untuk mengurus bantuannya.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Namanya petugas untuk melayani masyarakat, pastinya membantu ya, mbak.”
Warsi	-Informasi cukup/tidak “Tidak cukup, mbak. “ -Peran dan Kewenangan Petugas “Iya tentu punya. Mereka kan membantu dan memberikan pelayanan kepada kami yang mengurus santunan kematian.”
Sri Sumarmi	-Informasi cukup/tidak “Belum ada informasi, mbak. Cuma tahu ada bantuan kematian.” -Peran dan Kewenangan Petugas Tentunya punya, mbak. mereka kan membantu kita.”
Resmiati	-Informasi cukup/tidak “Tidak, semuanya saya serahkan ke perangkat desa, mbak.” -Peran dan Kewenangan Petugas “Sepertinya berperan ya, mbak. kurang paham saya.”

c. Disposisi

1) Kejujuran

Informan	Jawaban
Risna	“Iya, jujur dan transparan.”
Lita	“Iya sangat jujur dan transparan.”
Sari	“Iya petugas memberikan info yang jujur.”
Kristin	“Iya petugas memberikan informasi secara jujur, mbak.”
Serli	“Pastinya jujur dan kalau transparan mungkin belum terlalu ya, mbak.”
Yuni	“Menurut saya, dari petugas pastinya jujur. Kalau tidak pasti informasi ini tidak sampai ke masyarakat.”
Buniati	“Iya mereka jujur dan transparan dalam menyampaikan informasi. Tapi lebih baik informasi ini bisa disampaikan secara langsung kepada masyarakat mungkin dengan mengadakan pertemuan atau sosialisasi begitu, mbak.”

Bangu Tri Wulandari	“Pastinya jujur ya, mbak. Itu juga sudah jadi tugas mereka juga kan.”
Aris	“Iya mereka jujur dan transparan ketika penyampaian informasi.”
Yeni	“Iya mereka memberikan informasi yang sangat jelas, jujur dan transparan.”
Linda Kartika Sari	“Iya, mereka jujur dan cukup terbuka dalam memberikan informasi dan penjelasannya, mbak.”
Rusmiati	“Mungkin iya jujur dan transparan, mbak.”
Ryan	“Iya, pegawai kecamatan memberikan informasi yang sesuai.”
Warpatmi	“Jujur-jujur saja, mbak.”
Muhammad khamim	“Iya jujur dan transparan, mbak. Dari syarat-syarat yang ada dijelaskan juga.”
Isrodi	“Mestinya semua petugas memberikan informasi yang jujur sehingga bisa diterima dan dipahami masyarakat.”
Surip	“Pastinya sebagai petugas tidak akan berbohong. Jadi menurutku ya jujur-jujur saja, mbak.”
Mining Indrawati	“Informasi yang diberikan jujur, Cuma kadang saya masih bingung sehingga harus menanyakan lebih detail.”
Samiati	“Mungkin jujur ya, mbak.”
Ponirah	“Mungkin iya, mbak.”
Warsi	“Harusnya jujur ya, mbak. Kalau tidak jujur berita atau informasi santunan ini, kita tidak tahu, mbak.”
Sri Sumarmi	“Bisa jadi iya, mbak. Namanya juga pegawai harus siap melayani kan, mbak.”
Resmiati	“Iya memberikan informasi jujur, misal kalau ada kekurangan nanti perangkat desa bilang ke saya.”

2) Komitmen

Informan	Jawaban
Risna	“Setahu saya pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan kita.”
Lita	“Pastinya mereka memberikan pelayanan yag terbaik untuk kami.”
Sari	“Namanya petugas ya mbak. Harus bisa memberikan pelayanan yang cepat.”
Kristin	“Kalau lihat cara melayani sudah tepat dan membantu mbak. Kalau soal cepat itu tidak selalu cepat karena kan hampir setiap hari itu ada yang mengajukan terus petugasnya Cuma satu jadi wajar misal cepat atau nggak mbak.”
Serli	“Iya pelayanan mereka cepat dan tepat.”
Yuni	“Harus memiliki karena ini yang mengajukan banyak orang, mbak.”
Buniati	“Dari pengalaman saya, pihak kecamatan mereka memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat, mbak.”

Informan	Jawaban
Bangu Tri Wulandari	“Iya waktu itu pelayanannya cepat, soalnya kan tidak ada antrian juga jadi menurutku cepat.”
Aris	“Tentunya mereka punya itu, meskipun jumlah petugas terbatas. Untungnya petugas yang menangani sudah ahli dan tahu jadi cukup membantu, mbak.”
Yeni	“Tentunya staff kesra berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada masyarakat.”
Linda Kartika Sari	“Iya, meskipun petugasnya terbatas. Tetapi mereka berusaha membantu secepat mungkin.”
Rusmiati	“Namanya pegawai mestinya harus bisa melayani masyarakatnya mbak.”
Ryan	“Sepertinya memiliki, mbak.”
Warpatmi	“Mungkin iya, mbak.”
Muhammad khamim	“Iya mereka melayani dengan baik meskipun terbatas petugasnya.”
Isrodi	“Pasti punya mbak. Petugas juga ingin pekerjaanya dalam membantu masyarakat cepat selesai.”
Surip	“Saya kurang tahu pastinya. Tetapi menurut saya mereka sangat membantu.”
Mining Indrawati	“Iya mereka cepat dan baik dalam melayani saya, mbak.”
Samiati	“Harusnya iya, mbak.”
Ponirah	“Sepertinya iya, mbak.”
Warsi	“Mungkin ya, kalau tidak cepat pasti banyak masyarakat yang protes, mbak.”
Sri Sumarmi	“Mungkin iya, mbak. saya kurang tahu.”
Resmiati	“Iya, meskipun kadang sibuk. Tapi tetap dibantu sampai selesai, mbak.”

d. Struktur Birokrasi

1)Mekanisme dalam implementasi kebijakan atau SOP

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Bagi kami di kecamatan, prosedur sudah cukup jelas. Namun bagi masyarakat yang belum pernah mengurus, terutama lansia, akan terasa rumit." **-Petunjuk ada/tidak** “Iya ada petunjuk resminya.”
Ibu Umi Zumrotul choiroh (Staff Kesra)	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Bagi saya, ini sudah cukup jelas, mbak.” **-Petunjuk ada/tidak** “Ada, kita mendapatkan petunjuk secara langsung ketika waktu sosialisasi dan pelatihan.”

Informan	Jawaban
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Sepertinya sedikit mudah dan sedikit susah bagi masyarakat yang kurang paham.” **-Petunjuk ada/tidak** “ ada mbak petunjuknya.”
Risna	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Belum tahu ya mbak. Karena belum pernah mengajukan sendiri.” **-Petunjuk ada/tidak** “Tidak ada mbak.”
Lita	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Iya mudah dipahami dan diikuti. Tetapi saya waktu itu berkas diurus perangkat desa jadi ikut alur dari mereka saja.” **-Petunjuk ada/tidak** “Saya pernah lihat dokumen pengajuan santunan kematian di google.”
Sari	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Sepertinya susah, mbak.” **-Petunjuk ada/tidak** “Tidak ada, mbak.”
Kristin	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Sedikit jelas dan harusnya mudah dipahami.” **-Petunjuk ada/tidak** “Iya ada mbak waktu saya cari di google itu, ada semacam buku panduan banyak penjelasnnya tapi sedikit bingung.”
Serli	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Cukup tahu alurnya karena pernah diberi tahu perangkat desa." **-Petunjuk ada/tidak** “Iya ada petuunjuknnya di buku panduan yang ada di google.”
Yuni	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Kurang mengerti ya, mbak.” **-Petunjuk ada/tidak** “Tidak ada, mbak. Ya seperti yang saya bilang Cuma pernah dengar saja begitu.”
Buniati	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Kalau untuk orang yang terbiasa mengurus, jelas. Tapi bagi yang awam perlu dibantu." **-Petunjuk ada/tidak** “Saya tahu dari internet ada buku pedoman atau petunjuk, mbak.”
Bangu Tri Wulandari	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Terasa rumit karena banyak dokumen yang harus dilengkapi." **-Petunjuk ada/tidak**

Informan	Jawaban
	"Tidak tahu ya, mbak."
Aris	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Kalau jelas mungkin sudah tapi kita yang sulit memahami sehingga kemungkinan juga tidak mudah diikuti, perlu tutorial atau bimbingan dari orang yang ahli." **-Petunjuk ada/tidak** "Tidak ada, sekedar tahu ada aplikasinya saja."
Yeni	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Iya jelas dan sangat mudah diikuti." **-Petunjuk ada/tidak** "Iya saya ada petunjuk dari staff kesra langsung yang menangani."
Linda Kartika Sari	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Mungkin kalau untuk petugas dan orang yang paham pasti sudah jelas, tetapi kalau bagi masyarakat umum yang tidak tahu pasti butuh penjelasan lebih dan pendampingan." **-Petunjuk ada/tidak** "Petunjuknya ya penjelasan secara langsung oleh petugas kesra nya , mbak. Tapi karena kita masih awam, mungkin petugas juga takut misal terjadi kesalahan. Jadi lebih baik dilakukakn oleh petugas saja, mbak."
Rusmiati	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Sulit diikuti mestinya." **-Petunjuk ada/tidak** "Tidak ada,mbak."
Ryan	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Belum tahu, mbak." **-Petunjuk ada/tidak** "Belum tahu juga. Mungkin ada."
Warpatmi	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Tidak mengerti mbak" **-Petunjuk ada/tidak** "Tidak tahu, mbak."
Muhammad khamim	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Kurang jelas dan susah diikuti." **-Petunjuk ada/tidak** "Tidak ada, mbak."
Isrodi	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Tidak mudah diikuti mbak. Apalagi bagi kami orang tua yang kurang mengerti teknologi." **-Petunjuk ada/tidak** "Tidak ada, mbak."
Surip	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** "Kurangg jelas dan tidak mudah diikuti bagi saya yang termasuk golongan tua. Susah bagi kami, mbak."

Informan	Jawaban
	-Petunjuk ada/tidak “Saya tidak tahu, mbak.”
Mining Indrawati	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Menurut saya tidak mudah diikuti bagi orang yang tidak paham soal aplikasi ini seperti saya.” **-Petunjuk ada/tidak** “Saya tidak tahu bagaimana petunjuknya.”
Samiati	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Tidak mudah diikuti oleh orang seusia saya. Butuh bantuan orang lain, mbak.” **-Petunjuk ada/tidak** “Saya tidak tahu apa petunjuknya, mbak.”
Ponirah	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Belum tahu ya, mbak. Sepertinya susah diikuti bagi orang tua. Tapi kalau anak muda pasti bisa itu.” **-Petunjuk ada/tidak** “Tidak ada petunjuknya, mbak.”
Warsi	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Kurang tahu saya, mbak.” **-Petunjuk ada/tidak** “Tidak ada, mbak.”
Sri Sumarmi	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Saya belum tahu prosedurnya, mbak.” **-Petunjuk ada/tidak** “Saya juga tidak tahu petunjuknya bagaimana, mbak.”
Resmiati	**-Prosedur jelas dan mudah dipahami/tidak** “Tidak tahu saya, mbak.” **-Petunjuk ada/tidak** “Tidak tahu juga, karena tidak pernah mendengar dan tidak tahu.”

2)Struktur Birokrasi

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto (Kasi Kesra)	**-Kerjasama antar Pihak Kecamatan dan Desa** “Cukup baik. Kami saling berkoordinasi. Pihak kecamatan melakukan sosialisasi secara persuasif kepada perangkat desa. Dan kemudian perangkat desa menyampaikan informasi ke masyarakat.” **Penyelesaian cepat/tidak** “Tergantung kendalanya, mbak. misal kalau dari sisi teknis atau jaringan, biasanya agak lama. Tapi dari sisi komunikasi antarpihak, kami cukup saling membantu.”
Ibu Umi Zumrotul choiroh	**-Kerjasama antar Pihak Kecamatan dan Desa** “Kami berusaha untuk aktif melakukan komunikasi dengan seluruh desa. Misal ada informasi terbaru dari pihak kesra

Informan	Jawaban
(Staff Kesra)	kabupaten, tentunya langsung kami teruskan ke desa-desa. Jadi, koordinasi antar kami dengan pihak desa berjalan cukup baik.” **Penyelesaian cepat/tidak** “Semua tergantung masalahnya, mbak. misal kalau ada dokumen yang tidak lengkap kita bisa sampaikan kepada pihak desa atau mayarakat yang mengajukan. Tetapi kalau kendalanya berkaitan dengan sistem atau server down, penyelesainnya butuh waktu.”
Bapak Supardi (Perangkat Desa)	**-Kerjasama antar Pihak Kecamatan dan Desa** “Tentunya kerja sama antara kecamatan dan desa berjalan baik dan komunikasinya perlu lebih ditingkatkan lagi.” **Penyelesaian cepat/tidak** “Tergantung kendalanya. Jika Cuma masalah kekurangan atau kesalahan dokumen masih bisa kita bantu atasi, tetapi kalau kaitannya dengan kendala teknisnya itu ranah kecamatan sehingga perlu waktu dan koordinasi lintas instansi.”

2. Dokumentasi/Foto

<table>
<tr>
<td>
Gambar1 Wawancara dengan Kasi Kesra</td>
<td>
Gambar 2 Wawancara dengan Staff Kesra</td>
</tr>
<tr>
<td>
Gambar 3 Wawancara dengan Perangkat Desa</td>
<td>
Gambar 4 Informan Yeni</td>
</tr>
<tr>
<td>
Gambar 5 Informan bangu tri wulandari</td>
<td>
Gambar 6 Informan Buniati</td>
</tr>
</table>

Gambar 7 Informan Rusmiati

Gambar 8 Informan Risna

Gambar 9 Informan Mokhamad Khamim

Gambar 10 Informan Lita

Gambar 11 InformanSamiati

Gambar 12 Informan Ponirah

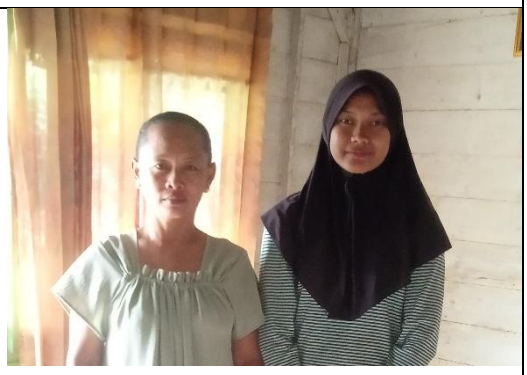
Gambar 13 Informan Yuni

Gambar 14 Informan Isrodi

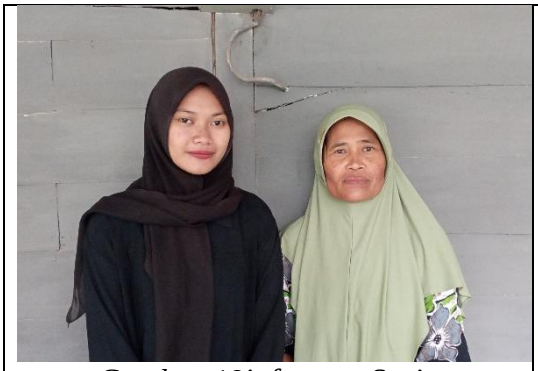
Gambar 15 Informan Kristin

Gambar 16 Informan Mining Indrawati

Gambar 17 Informan Warpatmi



Gambar 18 Informan Resmiati



Gambar 19informan Surip

Gambar 20 Informan Sari

Gambar 21informan serli

Gambar 22informan serli

Gambar 23informan linda

Gambar 24informan aris

Gambar 25 Informan Ibu Warsi

Gambar 26Informan Ibu Sri Sumarmi