

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada masa globalisasi ini dirasakan telah semakin pesat, dan memungkinkan kita mendapatkan informasi secara cepat, tepat dan efisien serta mempunyai manfaat yang sangat besar. Semua ini dikarenakan hasil dari pemikiran-pemikiran manusia yang semakin maju, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya penerapan sistem informasi pada lembaga, perusahaan ataupun instansi lainnya.

Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang saat ini telah menerapkan sistem informasi berupa *website*. *Website* ini dimaksudkan untuk membuat pegawai mudah untuk mengakses informasi secara *online* yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. (www.budiperkasa.kemensos.go.id).

Website BRSPDF Budi Perkasa Palembang sudah ada sejak tahun 2009. *Website* BRSPDF Budi Perkasa Palembang sudah berisi informasi-informasi mengenai kegiatan, agenda dan berita pada balai rehabilitasi, profil, visi serta misi balai rehabilitasi hingga *link-link* yang berkaitan dengan balai rehabilitasi. Oleh karena itu pihak pengurus BRSPDF Budi Perkasa Palembang sangat menginginkan analisis pengembangan berupa penambahan atau perbaikan *content* yang dibutuhkan pada *website*.

Akan tetapi tim pengembang ingin terlebih dahulu mengetahui *content* apa saja yang diperlukan pengguna dan *content* apa yang menjadi prioritas yang paling diminati oleh pengguna berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jika

content diterapkan. Serta mengetahui tingkat kekecewaan pengguna jika *content* tidak diterapkan. Untuk itu sebelum pengembangan diterapkan ke dalam *website* maka terlebih dahulu dilakukan analisis agar hasil pengembangan *website* nantinya sesuai dengan harapan pengguna.

Evaluasi penerimaan sistem informasi sangat dibutuhkan, salah satunya untuk mengetahui apakah sistem informasi tersebut sudah sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna sistem, apakah menjadi mempercepat kinerja. Respon pengguna sangat penting karena evaluasi dari para pengguna dalam berinteraksi langsung dengan sistem, sehingga data tersebut diharapkan sesuai dengan kebutuhan para pengguna dan digunakan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan proses pada implementasi sistem.

Dengan adanya penelitian di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang, analisis pengembangan *website* dilakukan menggunakan metode kano yaitu metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna. Kategori-kategori layanan dibedakan menjadi 6 yaitu, kategori *Must Be*, kategori *One Dimensional*, kategori *Attractive*, kategori *Indifferent*, kategori *Reverse* dan kategori *Questionable*. Metode ini mempertimbangkan penting atau tidaknya suatu ide atau permintaan pengguna (atribut) yang ada serta dapat mempertimbangkan besar kecilnya kebermanfaatan suatu ide atau permintaan (atribut) baru untuk diterapkan. Untuk itu metode kano adalah solusi yang tepat untuk digunakan sebagai metode analisis pengembangan *website*.

Berdasarkan pembahasan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul. “Analisis Pengembangan *Website* Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana hasil analisis pengembangan terhadap *Website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang menggunakan metode Kano?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang. Hasil dari penelitian ini akan diberikan kepada pihak IT Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, penyebaran kuesioner dan studi literatur.
3. Subjek penelitian ini adalah pegawai Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang khususnya pegawai yang mengurus *website* yang berjumlah 8 orang.
4. Dalam penelitian ini hanya membahas analisis terhadap atribut-atribut yang akan diperbaiki maupun ditambahkan guna pengembangan *website* nantinya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari analisis pengembangan terhadap *website* berupa kategori dari tiap-tiap atribut dalam *website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang sehingga dapat diketahui langkah-langkah perbaikan atau penambahan *content* pada *website*, untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kekecewaan pengguna terhadap *website*, dan untuk mengetahui prioritas penerapan *content* untuk pengembangan pada *website* nantinya dengan menggunakan metode Kano.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah tim pengembang *website* dalam mengembangkan *website* nantinya.
2. Memberikan bantuan yang bernilai dalam menghadapi tahap pengembangan *website*. Misalnya jika terdapat dua atribut yang tidak bisa terpenuhi secara simultan atau bersamaan, baik karena alasan teknik maupun finansial, dapat diidentifikasi kriteria atribut mana yang memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan dan kekecewaan pengguna.
3. Jika nantinya terdapat perbaikan ataupun penambahan atribut, dapat diketahui atribut mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki atau ditambahkan didalam *website*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum

2.1.1 Ayat Al-Qur'an Yang Berhubungan Dengan Perkembangan IPTEK dan Disabilitas.

Ayat yang berhubungan dengan teknologi:

The image shows a line of Arabic calligraphy in a traditional style, likely Thuluth. The text is: "وَلَقَدْ جِئْنَاهُمْ بِكِتَابٍ فَصَّلْنَاهُ عَلَىٰ عِلْمٍ هُدًى وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ". The calligraphy is centered and set against a light background with a vertical grey bar on the right side.

Artinya: *“Dan sesungguhnya Kami telah mendatangkan sebuah Kitab (Al Quran) kepada mereka yang Kami telah menjelaskannya atas dasar pengetahuan Kami; menjadi petunjuk dan rahmat bagi orang-orang yang beriman”* (QS. Al-A’raaf [7]:52).

Dengan jelas dinyatakan dari ayat tersebut bahwa metode yang dipakai dalam penyusunan Al-Qur’an sudah menggunakan dasar-dasar atau kaidah-kaidah ilmu pengetahuan, jadi bukan sekedar hanya merupakan kumpulan informasi yang bersifat historis normatif. Dengan disebutkannya ilmu pengetahuan dari kami menunjukkan bahwa, objek kajian al-qur’an bukan hanya sebatas ilmu pengetahuan yang sudah dimiliki sekarang, tetapi bahkan sampai akhir jaman kandungan keilmuannya tidak akan pernah selesai dikaji.

Ayat al-qur’an yang berhubungan dengan disabilitas:

لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ وَلَا
 عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَنْ تَأْكُلُوا مِنْ بُيُوتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ آبَائِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أُمَّهَاتِكُمْ أَوْ
 بُيُوتِ إِخْوَانِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَخَوَاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَعْمَامِكُمْ أَوْ بُيُوتِ عَمَّاتِكُمْ أَوْ
 بُيُوتِ أَخْوَالِكُمْ أَوْ بُيُوتِ خَالَاتِكُمْ أَوْ مَا مَلَكَتْهُم مَفَاتِحُهُ أَوْ صَدِيقِكُمْ ۗ لَيْسَ
 عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَأْكُلُوا جَمِيعًا أَوْ أَشْتَاتًا ۚ فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى
 أَنْفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِنْ عِنْدِ اللَّهِ مُبَارَكَةٌ طَيِّبَةٌ ۚ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ
 لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ

Artinya, “Tidak ada halangan bagi orang buta, tidak (pula) bagi orang pincang, tidak (pula) bagi orang sakit, dan tidak (pula) bagi dirimu sendiri, makan (bersama-sama mereka) dirumah kamu sendiri atau dirumah bapak-bapakmu, dirumah ibu-ibumu, dirumah saudara-saudaramu yang laki-laki, di rumah saudaramu yang perempuan, dirumah saudara bapakmu yang laki-laki, dirumah saudara bapakmu yang perempuan, dirumah saudara ibumu yang laki-laki, dirumah saudara ibumu yang perempuan, dirumah yang kamu miliki kuncinya atau dirumah kawan-kawanmu. Tidak ada halangan bagi kamu makan bersama-sama mereka atau sendirian. Maka apabila kamu memasuki (suatu rumah dari) rumah-rumah (ini) hendaklah kamu memberi salam kepada (penghuninya yang berarti memberi salam) kepada dirimu sendiri, salam yang ditetapkan dari sisi Allah, yang diberi berkat lagi baik. Demikianlah Allah menjelaskan ayat-ayatnya(Nya) bagimu, agar kamu memahaminya.” (QS. An-Nur [24]:61).

Ayat ini secara eksplisit menegaskan kesetaraan sosial antara penyandang disabilitas dan mereka yang bukan penyandang disabilitas. Mereka harus diperlakukan secara sama dan diterima secara tulus tanpa diskriminasi dalam

kehidupan sosial, sebagaimana penjelasan Syekh Ali As-Shabuni dalam *Tafsir Ayatul Ahkam* (I/406) :

يَقُولُ اللهُ جَلَّ ذِكْرُهُ مَا مَعْنَاهُ: لَيْسَ عَلَى أَهْلِ الْأَعْدَارِ وَلَا عَلَى نَوِي الْعَاثِمَاتِ (الْأَعْمَى وَالْأَعْرَجِ وَالْمَرِيضِ) خَرَجٌ أَنْ يَتَكَلَّمُوا
مَعَ الْأَصْحَاءِ، فَإِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يَكْرَهُ الْكِبْرَ وَالْمُنْكَرِينَ وَيُحِبُّ مَنْ جَادَهُ التَّوَّاضِعَ.

Artinya, “*Substansi firman Allah Ta’ala (Surat An-Nur ayat 61) adalah bahwa tidak ada dosa bagi orang-orang yang punya uzur dan keterbatasan (tunanetra, pincang, sakit) untuk makan bersama orang-orang yang sehat (normal), sebab Allah Ta’ala membenci kesombongan dan orang-orang sombong dan menyukai kerendahhatian dari para hamba-Nya*”.

Bahkan dari penafsiran ini menjadi jelas bahwa Islam mengecam sikap dan tindakan diskriminatif terhadap para penyandang disabilitas. Terlebih diskriminasi yang berdasarkan kesombongan dan jauh dari akhlaqul karimah.

2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian

2.2.1 Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF)

Budi Perkasa Palembang

Panti Sosial Bina Daksa (PSBD) Budi Perkasa Palembang berdiri diawali dari munculnya ide untuk mendirikan cabang Rehabilitasi *Centrum* (RC) Solo di berbagai daerah dimulai sejak tahun 1957, yang berguna untuk menampung keinginan dari berbagai daerah. Selanjutnya perubahan nama Panti Sosial Bina Daksa “Budi Perkasa” Palembang menjadi Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang berdasarkan Permensos No.18 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas di Lingkungan Direktorat Jendral Rehabilitasi Sosial.

Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang adalah Unit Pelaksana Teknis dibidang Rehabilitasi Sosial Bina Daksa yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada

Direktur Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Departemen Sosial RI dengan tugas pokok melaksanakan Pembina fisik, mental, sosial, pelatihan keterampilan dan resosialisasi serta pembinaan lanjutan bagi penyandang cacat tubuh agar mampu berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat.

2.2.2 Analisis Sistem

Menurut (Mulyani, 2016:38) Analisis sistem merupakan suatu teknik penelitian terhadap sebuah sistem dengan menguraikan komponen-komponen pada sistem tersebut dengan tujuan untuk mempelajari komponen itu sendiri serta keterkaitannya dengan komponen lain yang membentuk sistem sehingga didapat sebuah keputusan atau kesimpulan mengenai sistem tersebut baik itu kelemahan ataupun kelebihan sistem.

2.2.3 Pengembangan Sistem

Menurut (Jogiyanto, 2010) pengembangan sistem merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan sistem informasi berbasis komputer guna menyelesaikan permasalahan lembaga, organisasi atau memanfaatkan kesempatan yang muncul.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari tahap pengembangan sistem mempunyai maksud atau tujuan utama, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi kebutuhan pemakaian sistem (*user*).
2. Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang sistem dan menghasilkan pengembangan yang dapat memberikan kemudahan kepada pemogram komputer dan ahli-ahli teknik lainnya yang terlibat dalam penggunaan sistem.

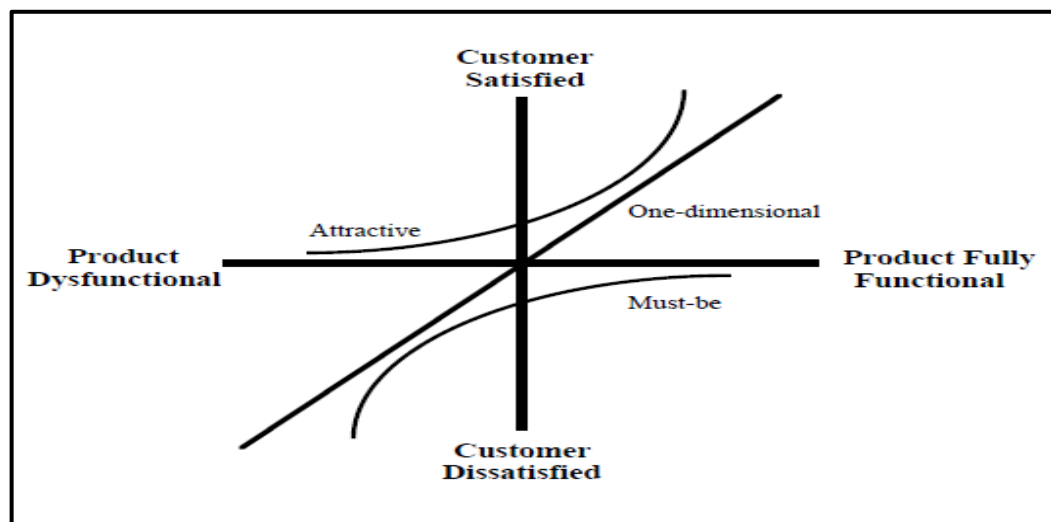
2.2.4 Website

Menurut (Bekti, 2015:35) *Website* merupakan kumpulan halaman yang berguna untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar baik diam maupun bergerak, animasi, suara atau gabungan semuanya yang dihubungkan oleh jaringan- jaringan halaman.

2.2.5 Kano

Metode kano dikembangkan oleh Noriaki Kano. Menurut Walden (1993) Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik jasa atau produk tersebut dapat memuaskan pengguna.

Dalam metode Kano, kategori dari suatu produk dapat dibedakan menjadi tiga dapat dilihat pada Gambar 2.1, yaitu:



Sumber : Walden (1993)

Gambar 2.1. Diagram Kano

1. *Must-be requirements*. Pada kategori *must-be* atau *basic needs* ini, pengguna menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja atribut tersebut tinggi. Karena pengguna menganggap kategori *must-*

be requirements sebagai syarat mutlak dan sudah semestinya ada sehingga secara eksplisit tidak memuaskan mereka.

2. *One-dimensional requirements*. Dalam kategori *one-dimensional*, *One-dimensional* menggambarkan peningkatan kepuasan pengguna secara proporsional apabila atribut ini ditingkatkan. Sebaliknya, kepuasan akan menurun jika kinerja atribut ini menurun. *One-dimensional requirements* secara eksplisit selalu dituntut oleh pengguna, karena semakin tinggi kinerja atribut akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
3. *Attractive requirments*. Pada kategori *attractive* atau *excitements needs* ini, tingkat kepuasan pengguna akan sangat tinggi jika kinerja atribut meningkat. Tetapi jika terjadi penurunan kinerja atribut, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Karena pengguna tidak menuntut dan mengharapkan kategori *attractive requirements* harus ada.

Pada dasarnya kategori pada metode Kano terdiri dari 3 kategori yaitu *Must-be*, *One-dimensional*, dan *Attractive requirement*, akan tetapi pada respon konsumen selalu muncul kategori *Indefferent*, *Reverse*, dan *Questionable*. *Indefferent* ialah kategori dimana jika ada atau tidaknya peningkatan kinerja atribut tidak akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. *Reverse* ialah atribut yang jika kinerjanya tinggi malah akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan *Questionable* menunjukkan atribut yang dinilai pengguna tidak konsisten sehingga jawaban atau respon dari pengguna tidak sesuai dengan pernyataan atau membingungkan.

Dengan mempertimbangkan metode Kano, dapat terlihat bahwa tidaklah cukup bagi organisasi untuk memuaskan pengguna dengan memenuhi kebutuhan

must-be atau *one-dimensional* agar mereka dapat bertahan dalam persaingan ketat ini. Strategi yang dapat diadopsi perusahaan untuk menghasilkan produk yang dapat melampaui harapan pengguna adalah dengan menghasilkan layanan yang mempunyai *attractive quality*. Strategi ini mengharuskan perusahaan memperhatikan bagaimana menciptakan *attractive quality* dalam proses pengembangan layanannya.

Keuntungan yang didapat dari pengklasifikasian *customer requirements* berdasarkan metode Kano adalah sebagai berikut:

Prioritas untuk pengembangan produk. Sebagai contoh, sangatlah tidak berguna untuk melakukan investasi dalam peningkatan kategori *must-be* yang telah berada pada level memuaskan. Akan lebih baik meningkatkan kategori *one-dimensional* atau *attractive* karena keduanya memiliki pengaruh yang lebih besar pada kualitas produk dan tingkat kepuasan pengguna.

Product requirements lebih dipahami. Kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pengguna dapat diidentifikasi. Mengklasifikasikan *product requirements* kedalam dimensi *must-be*, *one-dimensional*, dan *attractive* tersebut mampu membuat perusahaan lebih fokus.

Menemukan dan memenuhi *attractive requirements* akan menciptakan perbedaan yang sangat besar. Produk yang hampir memenuhi kepuasan akan kategori *must-be* dan *one-dimensional* dipandang sebagai produk rata-rata dan oleh karena itu dapat digantikan dengan mudah.

Metode Kano melakukan evaluasi terhadap atribut produk didasarkan pada respon dari pelanggan. Respon pengguna terhadap kebutuhan konsumen (atribut produk) dibagi menjadi 6 kategori dan dapat dilihat pada Tabel 2.1, yaitu:

Tabel 2.1 Evaluasi Metode Kano

Kebutuhan Pengguna		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
<i>Functional</i>	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	R	Q

1. *Attractive (A)*. *Attractive* menunjukkan bahwa kepuasan pengguna meningkat apabila kinerja produk meningkat, namun kepuasan pengguna tidak akan menurun jika kinerja atribut produk tersebut tidak meningkat.
2. *Must-be (M)*. *Must-be* menunjukkan bahwa jika atribut tersebut ada pada produk, kepuasan pengguna biasa-biasa saja. Namun jika atribut ini tidak ada pada produk, maka kepuasan pengguna rendah. Kepuasan pengguna tidak banyak berubah meskipun kinerja atribut ditingkatkan.
3. *One-dimensional (O)*. *One-dimensional* menggambarkan peningkatan kepuasan pengguna secara proporsional apabila atribut ini ditingkatkan. Sebaliknya, kepuasan akan menurun jika kinerja atribut ini menurun.
4. *Indifferent (I)*. *Indifferent* merupakan atribut yang dinilai oleh pengguna, ada atau tidak ada, tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.
5. *Reverse (R)*. *Reverse* merupakan atribut yang jika kinerjanya tinggi malah akan menurunkan kepuasan pengguna sistem.
6. *Questionable (Q)*. *Questionable* menunjukkan atribut yang dinilai responden tidak konsisten. Jawaban atau respon dari responden tidak sesuai dengan pernyataan (membingungkan).

Dalam metode kano masing-masing atribut memiliki 2 pernyataan yang bernilai fungsional dan disfungsional. Pernyataan fungsional bernilai positif dan

pernyataan disfungsional bernilai negative, dapat dilihat pada gambar 2.2, contoh pernyataan fungsional dan disfungsional:

<p>1a. If the eggs are served hot, how do you feel?</p>	<p>1. I like it that way. 2. It is a basic necessity or I expect it that way 3. I am neutral. 4. I dislike it but can except it. 5. I dislike and can except it.</p>
<p>1b. If the eggs are not served hot, how do you feel?</p>	<p>1. I like it that way. 2. It must be that way. 3. I am neutral. 4. I can live with it that way. 5. I dislike it that way.</p>
<p>2a. If the eggs are offered in a variety of ways (e.g. poached, fried, scrambled, hard-boiled, omelet, soft-boiled), how do you feel?</p>	<p>1. I like it that way. 2. It must be that way. 3. I am neutral. 4. I can live with it that way. 5. I dislike it that way.</p>
<p>2b. If the eggs are offered as only fried or scrambled, how do you feel?</p>	<p>1. I like it that way. 2. It must be that way. 3. I am neutral. 4. I can live with it that way. 5. I dislike it that way.</p>

(Sumber: Walden,1993)

Gambar 2.2 Contoh Pernyataan Fungsional dan Disfungsional

Berikut adalah cara bagaimana memproses jawaban fungsional dan disfungsional responden kedalam tabel evaluasi kano :

Questionnaire

Customer Requirement Functional Form	1. I like it that way 2. I must be that way 3. I am neutral 4. I can live with it that way 5. I dislike it that way
Customer Requirement Dysfunctional Form	1. I like it that way 2. I must be that way 3. I am neutral 4. I can live with it that way 5. I dislike it that way

Kano Evaluation Table

Customer Requirements		Dysfunctional (negative question)				
		1. Like	2. Must be	3. Neutral	4. Live with	5. Dislike
Functional (positive question)	1. Like it					O
	2. Must be					
	3. Neutral					
	4. Can live with it					
	5. Dislike it					

Tabulations of surveys

CR	A	M	O	R	Q	I	TOTAL	GRADE
1			I					
2								
3								
...								

(Sumber: Walden,1993)

Gambar 2.3 Proses Evaluasi Kano

Dari gambar 2.3 dapat diketahui bahwa langkah awal untuk melakukan evaluasi menggunakan metode kano yaitu, pertama kita menerjemahkan jawaban dari responden menggunakan tabel evaluasi kano untuk mengetahui kategori dari tiap jawaban. Lalu dimasukkan kedalam tabel bantu sementara untuk kemudian menentukan kategori untuk tiap-tiap atribut.

Untuk menentukan kategori dari tiap-tiap atribut, digunakan *Blauth Formula* sebagai berikut:

- Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reverse + questionable)$ maka nilai atau *grade* diambil dari yang paling maksimum dari $(one\ dimensional, attractive, must\ be)$.
- Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) < (indifferent + reverse + questionable)$ maka *grade* atau nilai paling maksimum yang diambil dari $(indifferent, reverse, questionable)$.

Alasan menggunakan *Blauth Formula* ialah karena pada dasarnya metode Kano terdiri dari tiga kategori yaitu *one dimensional, attractive, must be*. Akan tetapi dalam respon pengguna selalu ada dan muncul kategori *indifferent, reverse, questionable*. Penggunaan *Blauth Formula* ini juga ditujukan untuk memperoleh *final grade* kategori pada setiap atribut.

Dari hasil yang telah kita peroleh setelah melakukan perhitungan menggunakan *Blauth Formula*, dapat pula kita hitung koefisien kepuasan dan kekecewaan pengguna menggunakan rumus *Better and Worse* dengan rumus dapat dilihat pada Persamaan (2.1) berikut:

$$\begin{array}{l}
 \text{Better} = \frac{A+O}{A+O+M+I} \\
 \text{Worse} = -\frac{O+M}{A+O+M+I}
 \end{array}$$

Persamaan.....(2.1)

- a. Menghitung tingkat kepuasan Koefisien (*Extent of Satisfaction*) tingkat kepuasan berkisar antara 0 sampai 1, semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan pengguna, sebaliknya jika nilai mendekati angka 0 maka dikatakan tidak begitu mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
- b. Menghitung tingkat kekecewaan (*Extent of Dissatisfaction*) jika nilai semakin mendekati angka -1 maka semakin mempengaruhi kekecewaan pengguna, sebaliknya jika nilai mendekati angka 0 maka dikatakan tidak begitu mempengaruhi tingkat kekecewaan pengguna.

Tanda minus (-) yang disimpan di depan koefisien tingkat kekecewaan pengguna adalah untuk menegaskan pengaruh negatif dari kepuasan pengguna pada kualitas produk tidak terpenuhi. Setelah diketahui tingkat kepuasan dan kekecewaan pengguna dari perhitungan *Better and Worse* maka dapat dibuat grafik atribut kano menggunakan SPSS.

2.2.6 SPSS 22 (*Statistical Product of Sosial Sciencies*)

Menurut Duwi Priyatno (2014:1) SPSS adalah sebuah program aplikasi yang termasuk jenis program komputer yang dipergunakan dalam pembuatan analisis statistika. *Software* ini sudah populer akan keampuhannya dalam membantu para peneliti dalam melakukan uji dan analisa statistik. SPSS termasuk salah satu *software* yang memiliki kemampuan dalam menganalisis statistik yang memiliki keakuratan yang cukup tinggi. Kemudian juga sistem manajemen data dalam lingkungan grafis yang memakai menu-menu deskriptif serta kotak dialog yang sederhana. Selain itu, pengoperasiannya mudah dilakukan.

2.2.7 Populasi dan Sampel

2.2.7.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya objek atau benda-benda alam yang lain tetapi bisa juga manusia.

Menurut penulis populasi adalah wilayah yang dapat berupa orang, benda atau sebagainya yang mempunyai karakteristik untuk mendapatkan suatu informasi.

2.2.7.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi terlalu besar, dan tidak mungkin bagi peneliti untuk mempelajari semua hal yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Menurut Sanusi (2014:87) Bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih disebut sampel. Dan cara untuk memilih atau menyeleksi populasi disebut *sampling*. Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili karakteristik populasinya yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi dan presisinya.

Menurut penulis dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan diambil dalam suatu penelitian.

2.2.8 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) mengemukakan bahwa teknik sampling sebagai teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian dan terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Menurut Sugiyono (2017: 82) *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi teknik *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, cluster sampling*.

Non-Probability Sampling menurut Sugiyono (2017:84) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi teknik *sampling* sistematis, kuota, aksidental, *purposive*, jenuh dan *snowball*.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdapat di *Non-Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu disini ialah orang tersebut merupakan orang yang paling mengerti tentang objek yang sedang diteliti.

2.2.9 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017:92) Skala Pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada didalam alat ukur, sehingga jika alat ukur tersebut digunakan akan menghasilkan data kuantitatif.

Metode Kano menggunakan skala Likert yang umumnya digunakan untuk menjawab pernyataan kuesioner. Pada metode ini terdapat beberapa alternatif pernyataan jawaban yang digunakan untuk menjawab kuesioner yang berpasangan, dimana semua alternatif jawaban tersebut mempunyai arti sama.

Menurut David Walden (1993) alternatif-alternatif jawaban tersebut adalah:

1. *I like it* (Saya menyukainya).
2. *I expect it* (Saya mengharapkan).
3. *I am neutral* (Saya netral).
4. *I can tolerate it* (Saya dapat mentoleransinya).
5. *I dislike it* (Saya tidak menyukainya).

2.2.10 Metode Pengumpulan Data

2.2.10.1 Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2017:137) Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dalam penelitian.

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2017:137) Observasi Yaitu melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung.

Menurut penulis Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada tempat penelitian baik itu mengamati tempat, orang maupun hal yang lain sesuai dengan kebutuhan peneliti.

2. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2017:137) Wawancara digunakan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit dengan melakukan wawancara langsung.

Menurut penulis pengertian wawancara digunakan sebagai pengumpulan data yang apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan pada laporan tentang diri sendiri, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

3. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2017:137) Kuesioner yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan secara tertulis dengan menyebarkan angket dan disertai dengan alternatif jawaban yang akan diberikan kepada responden.

Menurut penulis Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau menyebarkan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2.2.10.2 Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2017:139) Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung, memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literatur, artikel, serta situs di internet.

Menurut penulis, data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang dipakai pada penelitian ini yaitu buku, jurnal, skripsi, literatur, dokumen tertulis maupun *softcopy*, foto-foto yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem dan dapat mendukung jalannya penelitian.

2.2.11 Teknik Analisis Data

2.2.11.1 Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2017:125) Validitas merupakan derajat ketepatan antara data data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Validitas mengukur apakah pernyataan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *product moment* bisa dilihat pada Persamaan (2.2) berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Persamaan.....(2.2)

Keterangan :

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel (jawaban responden)

Uji signifikansi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan valid.

Rumus untuk menentukan signifikansi dapat dilihat pada Persamaan (2.3) berikut:

$$\mathbf{Df = N - 2}$$

Persamaan.....(2.3)

Df = tingkat signifikansi

N = banyaknya sampel

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu :

1. Membandingkan nilai signifikan korelasi satu *item* dengan *item* total, dengan aturan bila nilai signifikan $< 0,05$ maka *item* valid, tetapi nilai signifikan $> 0,05$ maka *item* tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *pearson correlations*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikansi $0,05$ dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 ($Df = N - 2$). Bila r hitung (nilai *pearson correlations*) $> r$ tabel, maka *item* valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *pearson correlations*) $< r$ tabel maka *item* tidak valid.

Menurut penulis Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

2.2.11.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2017:125) Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama dan akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Maksud dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada lain waktu. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid.

Rumus yang digunakan untuk uji reliabilitas dengan teknik *alpha cronbach* bisa dilihat pada Persamaan (2.4) berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Persamaan.....(2.4)

Keterangan :

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = variasi total

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 yang artinya skor *alpha cronbach* 0,6.

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli reliabilitas, penulis menyimpulkan uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner sebagai indikator dari variabel.

2.3 Penelitian Sebelumnya

Ellbert Hutabri (2016) pada jurnal yang berjudul “Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web”. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website* tersebut menggunakan metode Kano. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa paling puas pada fungsi pengambilan kartu rencana studi (KRS) yaitu dengan tingkat kepuasan 0,90. dan pada fungsi melihat dan menghapus KRS pada halaman yang berbeda mahasiswa merasa kurang puas yaitu dengan tingkat kepuasan 0,52 dan 0,41.

Nofirza dan Kus Indrayani (2011) pada jurnal berjudul “Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru”. Penelitian dilakukan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Suska Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator-indikator kepuasan terutama indikator mana yang paling berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan tersebut. Hasil analisa dari nilai *Better and Worst* Diagram Kano diketahui atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kenaikan kepuasan pengguna yaitu: Ketepatan Dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien (kepuasan naik sampai 87%), ketersediaan obat di apotik rumah sakit (kepuasan naik sampai 74%), kecepatan pemeriksaan pasien

(kepuasan naik sampai 74%) dan kerapian ruang rawat inap pasien (kepuasan naik sampai 74%), sedangkan atribut-atribut yang paling berpengaruh pada penurunan kepuasan pengguna jika tidak dipenuhi adalah: Kecepatan pemeriksaan pasien (turun sampai 85%), Ketepatan Dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien (turun sampai 85%), Kinerja petugas dalam memberikan informasi kepada pasien (turun sampai 84%) dan Pelayanan pemeriksaan pasien tanpa membedakan status pasien (turun sampai 80%).

Vivi Sahfitri dan Evi Yulianingsih (2015) pada jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano”. Penelitian ini dilakukan di Universitas Bina Darma Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi dengan didasarkan pada 25 atribut yang dimiliki dalam metode Kano. Hasil dari pengolahan data dengan 222 orang responden penelitian menunjukkan bahwa 25 atribut pelayanan yang ada dalam kuisioner berada pada katagori O (*One Dimensional*) sebanyak 17 atribut pelayanan yang terdapat dalam kuisioner atau sebesar 68%. Kategori O (*One Dimensional*) menunjukkan bahwa jika kebutuhan pengguna dipenuhi, maka kepuasan penggunapun akan meningkat, yang artinya pemenuhan kebutuhan pengguna berbanding lurus dengan kepuasan pengguna. Sedangkan sebanyak 8 atribut pelayanan dari 25 atribut yang terdapat dalam kuisioner berada pada katagori M (*Must be*) atau sebesar 32%.

Vera Devani dan Aryo Adi Kuncoro (2012) pada jurnal yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano”. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Suska Riau. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan ada dua kategori Kano yang perlu diperhatikan kualitas pelayanannya. Kategori *must be* (kondisi sirkulasi udara nyaman, kondisi ruangan yang tidak bising, tata letak ruangan baik dan rapi, penyediaan koleksi buku lengkap, koleksi majalah ilmiah dan umum tersedia lengkap, dan kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada) dan kategori *one dimensional* (kondisi ruangan bersih, kondisi pencahayaan nyaman, kondisi meja dan tempat duduk yang nyaman, kondisi penitipan barang baik dan jumlahnya memadai, fasilitas *wireless* (internet) yang memadai, koleksi surat kabar tersedia lengkap, koleksi karya ilmiah tersedia lengkap, kesediaan pihak perpustakaan untuk membantu pengunjung, pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat, petugas layanan siap dan sigap dalam melayani pengunjung, keluhan dan saran ditanggapi dengan baik).

Indri Rahmayuni, dkk (2016) pada jurnal yang berjudul “Pemanfaatan Metode Kano Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian” (Studi Kasus: AKNP Pelalawan)”. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa seluruh fungsional sistem berada pada kategori *one-dimensional* dimana seluruh fitur telah memenuhi kebutuhan kinerja sistem. Oleh karena itu pengembangan atau perbaikan sistem informasi akan difokuskan pada penambahan fitur yang menambah daya tarik sistem informasi.

Ade Yulima (2018) pada jurnal yang berjudul “Analisis Pengembangan Website Yayasan Islam Az-Zahra Palembang Menggunakan Metode Kano”. Hasil dari penelitian ini berupa grafik atribut kano berdasarkan *Better and Worse* dengan menggunakan SPSS dan didapatkan prioritas penerapan *content* yang

pertama adalah *content* Bank Soal karena terletak pada kategori *Must be* (tingkat kepuasan 0,28 dan tingkat kekecewaan -0,44) disusul dengan *content* Ruang Kelas (tingkat kepuasan 0,53 dan tingkat kekecewaan -0,51) dan Ruang Uji dengan (tingkat kepuasan 0,53 dan tingkat kekecewaan -0,39) yang berada pada kategori *One-dimensional*, dan yang terakhir *content* Video Pembelajaran (tingkat kepuasan 0,58 dan tingkat kekecewaan -0,28) dan *content* Kesiswaan (tingkat kepuasan 0,65 dan tingkat kekecewaan -0,23) yang berada pada kategori *Attractive*. Penelitian ini memberikan masukan kepada tim pengembang *website* Yayasan Islam Az-Zahra Palembang untuk diterapkan kedalam *website*.

Humaira, dkk (2016) pada jurnal yang berjudul “Analisis Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Metode Kano”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna menggunakan sistem informasi akademik berbasis web, merekomendasikan usaha perbaikan. Kesimpulan dari penelitian ini Analisa kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem informasi akademik menghasilkan bahwa 92% fungsionalitas telah dapat memuaskan pengguna. Perbaikan dilakukan pada 4 buah fungsionalitas yang tidak memuaskan pengguna dengan menonaktifkan fungsionalitas tersebut dari sistem informasi.

Akyuni Adhandari (2018) pada jurnal yang berjudul “Analisis kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Universitas Tridinanti Palembang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Tridinanti Palembang. Jumlah responden penelitian ini adalah 373 orang yang terdiri dari mahasiswa dan dosen. Analisis kepuasan yang dilakukan

menggunakan variabel kepuasan pengguna yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan diukur dengan metode Kano. Metode Kano digunakan untuk mengukur dan mengkategorikan atribut berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dari 6 kategori yang ada pada metode Kano hanya ada 3 kategori yang muncul yaitu kategori *Must be*, *One Dimensional* dan *Attractive*. Atribut yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan dan ketidakpuasan pengguna dapat diketahui dari hasil analisa nilai *better worse*. Nilai kepuasan tertinggi yaitu pada atribut F2, Sistem informasi akademik memiliki struktur menu dan *link* yang mudah dipahami. Nilai ketidakpuasan tertinggi yaitu pada atribut C3, Sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap.

Gerson Feoh dan Putu Widagunawan (2016) pada jurnal yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web Pemerintah (E-Government) Kabupaten Badung”. Pada penelitian ini menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Badung telah memiliki situs web *Electronic Government* (e-Gov), namun belum mempunyai data yang pasti mengenai data indikator tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna situs web Pemerintah (e-Gov) Kabupaten Badung melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuesioner dengan variable pernyataan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan diukur dengan metode Kano. Sampel yang digunakan untuk mengetahui penilaian tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang tinggal di Kabupaten Badung sebagai pengguna potensial situs web Pemerintah (e-Gov)

Kabupaten Badung. Hasil yang dalam penelitian ini adalah suatu hasil analisa secara kuantitatif dengan metode kuesioner untuk memperoleh hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna situs web e-Gov di Kabupaten Badung.

Berdasarkan beberapa referensi mengenai beberapa penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dan diusulkan penulis yaitu Analisis Pengembangan *Website* Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang). Metode Kano yaitu metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna.. Dimana data yang didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan statistik deskriptif, Jawaban responden dihitung rata-ratanya dikelompokkan kedalam tabel sesuai kategori penelitian dan dicari rata-rata dari hasil kuisisioner. Perhitungan ini dilakukan untuk setiap kategori. Kategori-kategori layanan dibedakan menjadi 6 yaitu, kategori *Must Be*, kategori *One Dimensional*, kategori *Attractive*, kategori *Indifferent*, kategori *Reverse* dan kategori *Questionable*. Nilai rata-rata tersebut adalah nilai akhir yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan dan tingkat kekecewaan pengguna terhadap konten yang telah diperbaiki dan ditambahkan pada *website* dan untuk mengetahui langkah pengembangan kedepannya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat ini (Muri Yusuf, 2017:62). Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan.

Dalam penelitian deskriptif kuantitatif, setelah data dari seluruh responden terkumpul maka akan dilakukan analisis data. Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data statistik deskriptif. Analisis statistik data penelitian secara garis besar terbagi menjadi dua yaitu, statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan keadaan dan hasil penelitian tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasinya. Statistik inferensial dilakukan dengan tujuan mendapatkan kesimpulan yang berlaku umum bagi populasinya (sugiyono, 2017: 147).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang yang beralamat di jalan Sosial KM.5

No.441, Suka Bangun, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan (30151). Dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3.1. Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang.

3.3 Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional

Kebutuhan fungsional yang digunakan untuk mengolah data adalah :

1. SPSS 22 digunakan untuk analisis hasil kuesioner untuk uji validitas dan uji reliabilitas.
2. *Microsoft Excel* digunakan untuk menganalisis angka-angka pada kuesioner penelitian.
3. *Microsoft Word* untuk pembuatan laporan penelitian.
4. Laptop Toshiba, menggunakan *Windows 8.1 Pro* dengan processor *Intel® Celeron® CPU N2830 @2.16GHz*, dengan *RAM 4.00 GB* dan *64-bit Operating System*.

Kebutuhan non-fungsional yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah :

1. *Website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang sebagai objek penelitian.
2. Staf atau pegawai dan Admin TI balai rehabilitasi sebagai yang akan menggunakan *Website*.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung melalui teknik *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), dan observasi dilingkungan Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang.

1. *Interview* (Wawancara), metode ini digunakan untuk mencari informasi mengenai *website* di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang. Penulis melakukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada Admin TI.
2. Kuesioner (Angket). Penulis menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Kuesioner yang sudah dibuat disebarakan secara langsung kepada responden.
3. Observasi (Pengamatan). Pengamatan dilakukan dengan melihat keadaan Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang dalam penerapan *website*.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini digunakan sebagai pendukung data primer. Dalam hal ini ialah data pegawai pengguna *Website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Responden dalam penelitian ini adalah staf atau pegawai serta admin TI Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang yang berjumlah 8 orang. Dapat dilihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1 Jumlah Populasi

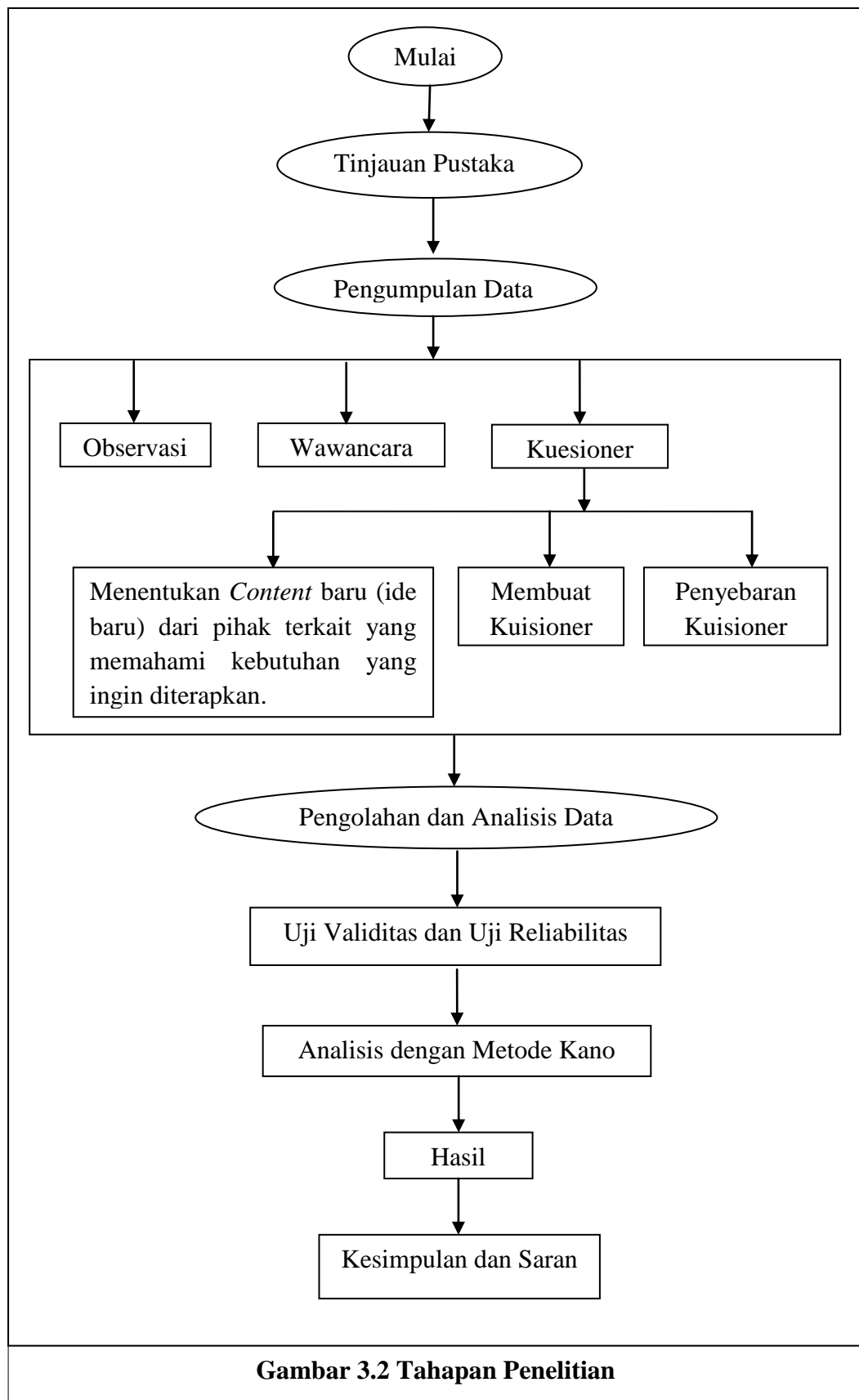
No	Nama	Jumlah
1.	Admin	1 Orang
2.	Staf atau Pegawai	7 Orang
Total		8 Orang

3.5.2 Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel *purposive sampling* yang terdapat di *Non-Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu disini ialah orang tersebut merupakan orang yang paling mengerti tentang objek yang sedang diteliti.

3.6 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahap penelitian yang dapat dilihat pada gambar 3.2 Dibawah ini:



Tahapan penelitian yang ada pada gambar 3.2 akan dijelaskan pada uraian sebagai berikut:

1. Tinjauan pustaka. Dalam tinjauan pustaka dilakukan pemahaman sistem informasi berbasis *website* dan studi literatur mengenai analisis pengembangan, kepuasan dan yang berhubungan.
2. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung melalui selebaran kertas. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu kepada pengguna *website* di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang guna kelancaran penyebaran kuesioner. Syarat pengisian kuesioner yaitu responden harus mengetahui apa itu *website* balai rehabilitasi agar lebih memudahkan dalam pengisian jawaban pernyataan kuesioner dan setelah disebar sebanyak 6 responden.
3. Pengolahan dan analisis data. Data yang dikumpulkan diolah, kemudian kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitasnya. Setelah teruji kebenaran kuesioner berulah kuesioner disebar keseluruhan. Selanjutnya, dianalisis untuk pengembangan *website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang dengan menggunakan metode Kano.
4. Kesimpulan dan saran. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar *website* dapat menjadi lebih baik lagi.

3.7 Teknik Analisis Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan.

Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu validitas (*test of valid*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval 1 sampai 5. Kuesioner tersebut akan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Sosial Sciencies*) for windows versi 22.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *product moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor dari setiap variabel. Angka yang diperoleh dari perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. apabila r hitung $>$ r tabel maka instrument tersebut valid. Sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel maka instrument tersebut tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini pada item pernyataan yang valid dalam kuesioner dengan jumlah responden 8 orang. Dimana r hitung didapat dengan rumus dapat dilihat pada persamaan 3.1 sebagai berikut:

$$\mathbf{Df = N - 2}$$

Persamaan (3.1)

Keterangan:

Df = tingkat signifikansi

N = banyaknya sampel

Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5%. Dan sampel yang digunakan dalam uji validitas adalah 8 sampel. Dimana, 1 orang admin dan 7 orang pegawai Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. Menentukan tingkat signifikan:

$Df = N - 2$

$Df = 8 - 2$

$Df = 6$

Taraf signifikan atau r tabelnya adalah = 0,811. Dalam penelitian ini jumlah sampel uji coba diambil sebanyak 8 responden dalam populasi. Sehingga didapatkan taraf signifikan atau r tabelnya adalah 0,811. Dalam penelitian ini penulis mengadakan pengujian validitas dengan cara analisis butir pernyataan.

Instrumen penelitian terdiri atas 2 jenis pernyataan yaitu fungsional dan disfungsional. Maka jawaban responden dipisahkan dan diuji validitas sesuai dengan jenisnya. Hasil Analisis uji validitas pernyataan fungsional dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Hasil Analisis Uji Validitas Pernyataan Fungsional

No	Pernyataan	r _{Hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,840	0,811	Valid
2	Pernyataan 3	0,869	0,811	Valid
3	Pernyataan 5	0,896	0,811	Valid
4	Pernyataan 7	0,846	0,811	Valid
5	Pernyataan 9	0,856	0,811	Valid

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22)

Adapun hasil uji validitas pernyataan disfungsional dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Pernyataan Disfungsional

No	Pernyataan	r _{Hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 2	0,826	0,811	Valid
2	Pernyataan 4	0,884	0,811	Valid
3	Pernyataan 6	0,881	0,811	Valid
4	Pernyataan 8	0,817	0,811	Valid
5	Pernyataan 10	0,951	0,811	Valid

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22)

Menurut Tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017:333) r_{Tabel}nya adalah 0,811. Dapat dilihat pada tabel 3.2 dan tabel 3.3 setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pernyataan yang ada pada instrumen penelitian karena hasil r_{Hitung} > 0,811.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas maka selanjutnya penulis melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini menggunakan model *alfa cronbach's* karena alternatif jawaban lebih dari 3 pilihan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar. Dapat dilihat pada tabel 3.4 dan 3.5 berikut ini untuk uji reliabilitasnya:

Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional

No	Variabel	Cronbach's Alpha.	N of Items	Keterangan
1	Content	0,902	5	Reliabel

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22)

Tabel 3.5 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional

No	Variabel	Cronbach's Alpha.	N of Items	Keterangan
1	Content	0,904	5	Reliabel

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22)

Menurut (Sugiyono, 2017:125), Pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari pernyataan kuesioner yang telah dianalisis menggunakan SPSS 22, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha*-nya adalah 0,902 dan 0,904. Yang artinya kuesioner tersebut reliabel dan layak digunakan.

Dalam metode kano sendiri untuk mengukur uji validitas dapat dilakukan setelah melakukan rekapitulasi hasil responden dengan rumus *Blauth Formula*. Apabila pada hasil akhir kategori yang muncul adalah *Questionable* atau bahkan *Reverse*, maka pernyataan pada kuesioner dihapus karena merujuk dari arti kategori *Questionable* dan *Reverse* itu sendiri yaitu “Dipertanyakan” dan “Kemunduran”, berarti ada sesuatu yang salah pada ungkapan pernyataan atau tidak sesuai dengan keadaan atau malah fungsi tersebut memiliki interaksi negatif dengan fungsi lainnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Website budiperkasa.kemsos.go.id dibangun oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Sosial dan telah diterapkan pada tahun 2009. Berikut tampilan laman utama *website* dapat dilihat pada gambar 4.1:



Gambar 4.1 Tampilan Halaman Utama *Website*

Adapun *content* yang terdapat pada *website* saat ini ialah:

- Content Home* (Depan), berisi tentang berita dan kegiatan seputar balai rehabilitasi sosial penyandang disabilitas fisik budi perkasa Palembang.
- Content Profil*, berisi tentang profil, visi-misi dan data utama (data pegawai) balai rehabilitasi sosial.
- Content Akun Anda*, berisi halaman khusus admin.
- Content Arsip Berita*, berisi tentang berita-berita atau kegiatan-kegiatan balai rehabilitasi sosial.

- e. *Content Download*, berisi tentang halaman untuk mendownload berita yang disukai.
- f. *Content Gallery*, berisi galeri foto balai rehabilitasi sosial.
- g. *Content Kirim Berita*, berisi halaman khusus penyaji berita untuk mengirim berita tentang balai rehabilitasi sosial.
- h. *Content Kontak*, berisi informasi alamat dan kontak Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Departemen Sosial RI.
- i. *Content Search*, berisi tentang pencarian berita yang telah dibuat.
- j. *Content Top 10*, berisi tentang berita-berita favorit balai rehabilitasi sosial.
- k. *Content Web Link*, berisi Link-link terkait balai rehabilitasi sosial.

Website Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang sudah berisi informasi-informasi mengenai kegiatan, agenda dan berita pada balai rehabilitasi, profil, visi serta misi balai rehabilitasi hingga *link-link* yang berkaitan dengan balai rehabilitasi. Oleh karena itu pihak pengurus Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik (BRSPDF) Budi Perkasa Palembang sangat menginginkan analisis pengembangan berupa penambahan atau perbaikan *content* yang dibutuhkan pada *website*.

Akan tetapi tim pengembang ingin terlebih dahulu mengetahui *content* apa saja yang diperlukan pengguna dan *content* apa yang menjadi prioritas yang paling diminati oleh pengguna berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jika *content* diterapkan. Serta mengetahui tingkat kekecewaan pengguna jika *content* tidak diterapkan. Untuk itu sebelum pengembangan diterapkan ke dalam *website* maka terlebih dahulu dilakukan analisis agar hasil pengembangan *website* nantinya sesuai dengan harapan pengguna.

Seiring berkembangnya teknologi, tim pengembang *website* Balai Rehabilitasi dituntut untuk lebih mengembangkan *website* Balai Rehabilitasi untuk menunjang kegiatan di Balai Rehabilitasi agar jauh lebih efektif lagi.

4.1.1 Sejarah Sistem Informasi Berbasis *Website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang

Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang adalah Unit Pelaksana Teknis dibidang Rehabilitasi Sosial Bina Daksa yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Departemen Sosial RI dengan tugas pokok melaksanakan Pembina fisik, mental, sosial, pelatihan keterampilan dan resosialisasi serta pembinaan lanjutan bagi penyandang cacat tubuh agar mampu berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat. Tujuan dibangunnya *website* ini yaitu untuk memberikan informasi ke masyarakat luas tentang profil dan kegiatan yang ada di Balai Rehabilitasi Sosial.

Awalnya *website* dikelola oleh pegawai Pusdatin Kemensos, lalu pada tahun 2013 mulai dikelola oleh pegawai Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. Sejak tahun 2009 sampai sekarang *website* hanya sebatas informasi tentang profil dan kegiatan-kegiatan yang ada di Balai Rehabilitasi Sosial.

Seiring berkembangnya teknologi, pihak balai rehabilitasi sosial menginginkan adanya pengembangan pada *website* berupa perbaikan dan penambahan *content*. Akan tetapi pihak pengelola mengalami kesulitan dalam memilih prioritas *content* yang akan diperbaiki dan diterapkan terlebih dahulu. Pihak pengelola juga ingin mengetahui tingkat kepuasan jika suatu *content*

diperbaiki dan diterapkan dan kekecewaan jika suatu *content* tidak jadi diperbaiki dan diterapkan.

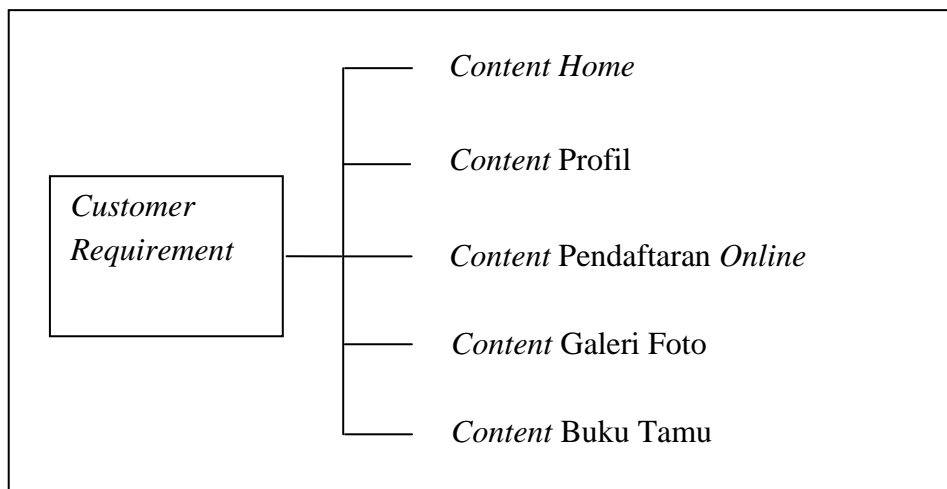
4.2 Analisis Data

4.2.1 Rekapitulasi dan Deskripsi Atribut Penelitian

1. Rekapitulasi Kuesioner dengan Tabel Evaluasi Kano

Sebelumnya dalam menentukan pernyataan dalam kuesioner, ide perbaikan atau penambahan *content* dalam tiap pernyataan didapat dari hasil wawancara dengan pihak yang memahami *website* tersebut.

Adapun kuesioner disebar ke pengurus *website* budiperkasa.kemsos.go.id dengan populasi berjumlah 8 orang. Ada 5 atribut dalam penelitian ini, yaitu dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut:



Gambar 4.2 Customer Requirement

4.2.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui keberagaman dari responden berdasarkan jenis kelamin dan jabatan responden. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas tentang kondisi dari

responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berikut akan dijelaskan tentang deskripsi responden pada penelitian ini:

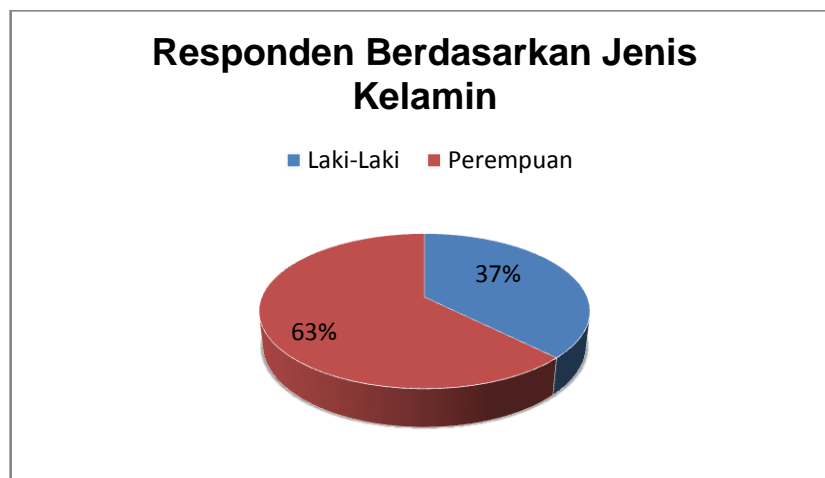
1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	3	37%
Perempuan	5	63%
Total	8	100%

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.1, terlihat bahwa sebagian responden pada penelitian ini adalah perempuan, dengan persentase 63%. Berikut ini gambar diagram lingkaran persentase responden berdasarkan jenis kelamin:



Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

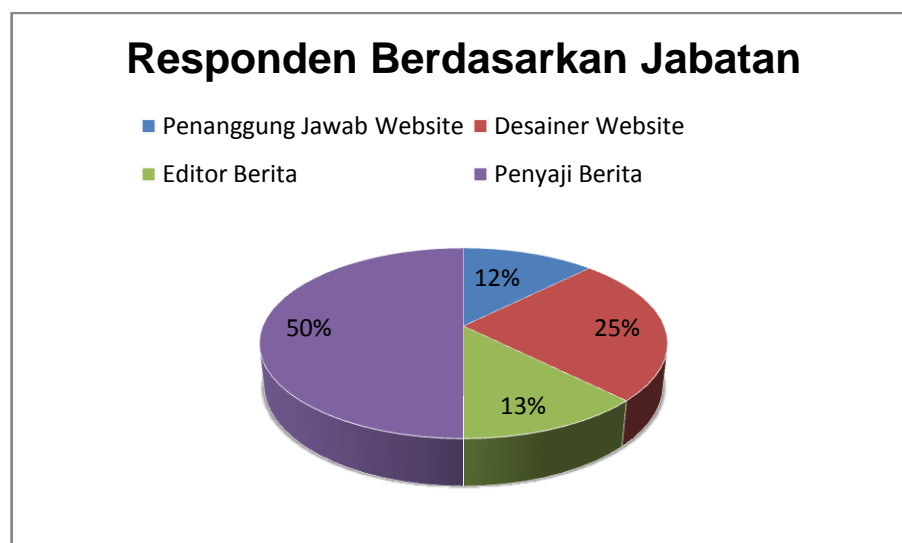
2. Berdasarkan Jabatan

Keragaman responden berdasarkan jabatan ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah	Persentase (%)
Penanggung Jawab Website	1	12%
Desainer Website	2	25%
Editor Berita	1	13%
Penyaji Berita	4	50%
Total	8	100%

Berdasarkan karakteristik jabatan, responden Penyaji Berita merupakan responden terbanyak yaitu 4 orang dengan persentase 50%. Berikut ditampilkan dalam bentuk diagram lingkaran:

**Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jabatan**

4.3 Analisis Metode Kano

4.3.1 Perhitungan Dengan Tabel Evaluasi Kano

Masing-masing atribut memiliki 2 pernyataan yang bernilai fungsional dan disfungsional. Pernyataan fungsional bernilai positif dan pernyataan disfungsional bernilai negatif. Sehingga didapatkan 10 pernyataan dalam kuesioner yang kemudian disebarakan kepada 8 orang responden dan kemudian dihitung menggunakan tabel evaluasi kano.

Tabel 4.3 Tabel Evaluasi Metode Kano

Kebutuhan Pengguna		<i>Dysfunctional</i>				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
<i>Functional</i>	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	R	Q

(Sumber: Mengukur Kualitas Jasa, Algifari, Yogyakarta: Penerbit BPFE-YOGYAKARTA)

Dari Tabel 4.3 penulisan A, O, M, I, R, dan Q adalah kategori yang ada di Kano. A artinya *Attractive*, O artinya *One Dimensional*, M artinya *Must Be*, I artinya *Indifferent*, R artinya *Reverse*, dan Q artinya *Questionable*.

Berikut hasil perhitungan dengan menggunakan tabel evaluasi kano.

Tabel 4.4 Pernyataan Adanya Perbaikan *Content Home*

Q (1-1)	A (1-2)	A (1-3)	A (1-4)	O (1-5)
0	0	0	2	3
R (2-1)	I (2-2)	I (2-3)	I (2-4)	M (2-5)
0	0	1	0	1
R (3-1)	I (3-2)	I (3-3)	I (3-4)	M (3-5)
0	0	0	0	1
R (4-1)	I (4-2)	I (4-3)	I (4-4)	M (4-5)
0	0	0	0	0
R (5-1)	R (5-2)	R (5-3)	R (5-4)	Q (5-5)
0	0	0	0	0

Content Home, yang berisi tentang berita dan kegiatan seputar Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.

Tabel 4.5 Pernyataan Adanya Perbaikan *Content Profil*

Q (1-1)	A (1-2)	A (1-3)	A (1-4)	O (1-5)
0	0	1	2	1
R (2-1)	I (2-2)	I (2-3)	I (2-4)	M (2-5)
0	0	0	2	1
R (3-1)	I (3-2)	I (3-3)	I (3-4)	M (3-5)
0	0	0	0	1
R (4-1)	I (4-2)	I (4-3)	I (4-4)	M (4-5)
0	0	0	0	0
R (5-1)	R (5-2)	R (5-3)	R (5-4)	Q (5-5)
0	0	0	0	0

Content Profil, yang berisi tentang profil, visi-misi dan data utama (data pegawai) Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.

Tabel 4.6 Pernyataan Adanya Penambahan *Content* Pendaftaran *Online*

Q (1-1)	A (1-2)	A (1-3)	A (1-4)	O (1-5)
0	1	1	0	1
R (2-1)	I (2-2)	I (2-3)	I (2-4)	M (2-5)
0	0	0	1	1
R (3-1)	I (3-2)	I (3-3)	I (3-4)	M (3-5)
0	0	0	1	1
R (4-1)	I (4-2)	I (4-3)	I (4-4)	M (4-5)
0	0	0	0	1
R (5-1)	R (5-2)	R (5-3)	R (5-4)	Q (5-5)
0	0	0	0	0

Content Pendaftaran *Online*, yang berisi *form* pendaftaran *online* untuk menjadi peserta penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang .

Tabel 4.7 Pernyataan Adanya Perbaikan *Content* Galeri Foto

Q (1-1)	A (1-2)	A (1-3)	A (1-4)	O (1-5)
0	0	1		3
R (2-1)	I (2-2)	I (2-3)	I (2-4)	M (2-5)
0	0	0	2	1
R (3-1)	I (3-2)	I (3-3)	I (3-4)	M (3-5)
0	0	0	0	0
R (4-1)	I (4-2)	I (4-3)	I (4-4)	M (4-5)
0	0	0	0	1
R (5-1)	R (5-2)	R (5-3)	R (5-4)	Q (5-5)
0	0	0	0	0

Content Galeri Foto, yang berisi galeri foto kegiatan di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang .

Tabel 4.8 Pernyataan Adanya Penambahan *Content* Buku Tamu

Q (1-1)	A (1-2)	A (1-3)	A (1-4)	O (1-5)
0	0	0	4	0
R (2-1)	I (2-2)	I (2-3)	I (2-4)	M (2-5)
0	0	1	1	0
R (3-1)	I (3-2)	I (3-3)	I (3-4)	M (3-5)
0	0	0	1	1
R (4-1)	I (4-2)	I (4-3)	I (4-4)	M (4-5)
0	0	0	0	0
R (5-1)	R (5-2)	R (5-3)	R (5-4)	Q (5-5)
0	0	0	0	0

Content Buku Tamu, yang berisi *form* buku tamu pengunjung *website* Balai

Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.

Hasil rekapitulasi kategori Kano dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tabel Evaluasi Kano

No	Atribut	Kategori						Total
		M	O	A	I	R	Q	
1	<i>Content Home</i>	2	3	2	1	0	0	8
2	<i>Content Profil</i>	2	1	3	2	0	0	8
3	<i>Content Pendaftaran Online</i>	3	1	2	2	0	0	8
4	<i>Content Galeri Foto</i>	2	3	1	2	0	0	8
5	<i>Content Buku Tamu</i>	1	0	4	3	0	0	8

Dari Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa kuesioner terdiri atas 5 atribut pernyataan yang disebar kepada 8 orang responden. Berdasarkan metode Kano atribut tersebut dikategorikan ke dalam 6 kategori yaitu, *Must Be*, *One Dimensional*, *Attractive*, *Indifferent*, *Reverse*, dan *Questionable* yang disimbolkan menjadi M, O, A, I, R, dan Q lalu dihitung jumlah masing-masing kategori Kano dalam tiap-tiap atribut sebagai berikut :

- a. Atribut *Content Home*, dari 8 orang responden, ada 2 orang responden yang memilih *Must Be*, 3 orang responden memilih *One Dimensional*, 2 orang responden memilih *Attractive*, dan 1 orang responden yang memilih *Indifferent*.

- b. Atribut *Content* Profil, dari 8 orang responden, ada 2 orang responden yang memilih *Must Be*, 1 orang responden memilih *One Dimensional*, 3 orang responden memilih *Attractive*, dan 2 orang responden yang memilih *Indifferent*.
- c. Atribut *Content* Pendaftaran *Online*, dari 8 orang responden, ada 3 orang responden yang memilih *Must Be*, 1 orang responden memilih *One Dimensional*, 2 orang responden memilih *Attractive*, dan 2 orang responden yang memilih *Indifferent*.
- d. Atribut *Content* Galeri Foto, dari 8 orang responden, ada 2 orang responden yang memilih *Must Be*, 3 orang responden memilih *One Dimensional*, 1 orang responden memilih *Attractive*, dan 2 orang responden yang memilih *Indifferent*.
- e. Atribut *Content* Buku Tamu, dari 8 orang responden, ada 1 orang responden yang memilih *Must Be*, 4 orang responden memilih *Attractive*, dan 3 orang responden yang memilih *Indifferent*.

4.3.2 Perhitungan Dengan *Blauth Formula*

Berdasarkan tabel diatas, maka langkah selanjutnya menentukan kategori Kano untuk tiap-tiap atribut dengan menggunakan *Blauth Formula* dengan ketentuan rumus sebagai berikut:

- Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade yang diperoleh dari yang paling maksimum dari $(one\ dimensional, attractive, must\ be)$.

- Jika (*one dimensional + attractive + must be*) < (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade yang diperoleh dari yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse, questionable*).

Berikut perhitungan dengan *Blauth Formula* pada masing-masing *content* (atribut):

1. *Content Home*

$$O + A + M = 3 + 2 + 2 = 7$$

$$I + R + Q = 1 + 0 + 0 = 1$$

($O + A + M$) > ($I + R + Q$), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari ($O + A + M$) sehingga kategori pada *content* ini adalah *One Dimensional*.

2. *Content Profil*

$$O + A + M = 1 + 3 + 2 = 6$$

$$I + R + Q = 2 + 0 + 0 = 2$$

($O + A + M$) > ($I + R + Q$), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari ($O + A + M$) sehingga kategori pada *content* ini adalah *Attractive*

3. *Content Pendaftaran Online*

$$O + A + M = 1 + 2 + 3 = 6$$

$$I + R + Q = 2 + 0 + 0 = 2$$

($O + A + M$) > ($I + R + Q$), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari ($O + A + M$) sehingga kategori pada *content* ini adalah *Must Be*.

4. *Content* Galeri Foto

$$O + A + M = 3 + 1 + 2 = 6$$

$$I + R + Q = 2 + 0 + 0 = 2$$

$(O + A + M) > (I + R + Q)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(O + A + M)$ sehingga kategori pada *content* ini adalah *One Dimensional*.

5. *Content* Buku Tamu

$$O + A + M = 0 + 4 + 1 = 5$$

$$I + R + Q = 3 + 0 + 0 = 3$$

$(O + A + M) > (I + R + Q)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(O + A + M)$ sehingga kategori pada *content* ini adalah *Attractive*.

Berikut hasil rekapitulasi perhitungan menggunakan *Blauth Formula* dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan *Blauth Formula*

Atribut	M	O	A	I	R	Q	O+A+M	I+R+Q	Kategori
1	2	3	2	1	0	0	7	1	<i>One Dimensional</i>
2	2	1	3	2	0	0	6	2	<i>Attractive</i>
3	3	1	2	2	0	0	6	2	<i>Must Be</i>
4	2	3	1	2	0	0	6	2	<i>One Dimensional</i>
5	1	0	4	3	0	0	5	3	<i>Attractive</i>

Dari tabel 4.10 dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut 1 yang berisi pernyataan adanya perbaikan *content home* merupakan kategori *One Dimensional*, atribut 2 yang berisi pernyataan perbaikan *content profil* merupakan kategori *Attractive*, atribut 3 yang berisi pernyataan penambahan *content pendaftaran online* merupakan kategori *Must Be*, atribut 4 yang berisi pernyataan perbaikan *content galeri foto* merupakan kategori *One Dimensional* dan atribut 5 yang berisi pernyataan penambahan *content buku tamu* merupakan kategori *Attractive*.

4.3.3 Perhitungan *Better and Worse*

Menghitung tingkat Kepuasan (*Extent of Satisfaction*), Nilai kepuasan (*better* atau *extent of satisfaction*) merupakan nilai yang mengidentifikasi kepuasan pengguna yang akan semakin meningkat jika keinginan para pengguna tersebut akan atribut yang ada terpenuhi. Kepuasan pengguna tergantung pada koefisien tingkat kepuasan yang berada di antara 0 sampai dengan 1, dengan ketentuan :

- a. Jika tingkat kepuasan semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin besar mempengaruhi kepuasan pengguna
- b. Jika tingkat kepuasan semakin dekat dengan nilai 0 maka semakin kecil mempengaruhi kepuasan pengguna

Nilai ketidakpuasan (*worse* atau *extent of dissatisfaction*) merupakan nilai yang mengidentifikasi ketidakpuasan pengguna yang akan semakin meningkat apabila keinginan pengguna terhadap atribut tersebut tidak terpenuhi. Ketidakpuasan pengguna tergantung pada Koefisien tingkat ketidakpuasan yang berada di antara -1 sampai dengan 0, dengan ketentuan :

- a. Jika tingkat ketidakpuasan semakin dekat dengan nilai -1 maka semakin besar mempengaruhi kekecewaan pengguna.
- b. Jika tingkat ketidakpuasan semakin dekat dengan nilai 0 maka semakin kecil mempengaruhi kekecewaan pengguna.

Tanda minus yang disimpan di depan koefisien tingkat ketidakpuasan (*worse*) adalah untuk menegaskan pengaruh negatif dari kepuasan pengguna pada atribut yang tidak dipenuhi sehingga dalam grafik tidak dimunculkan.

Untuk menghitung tingkat kepuasan dan kekecewaan pengguna digunakan rumus *Better and Worse* dengan rumus sebagai berikut:

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I}$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I}$$

Berikut perhitungan *Better and Worse* tiap atribut:

1. *Content Home*

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{2+3}{2+3+2+1} = 0,625$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{3+2}{2+3+2+1} = -0,625$$

2. *Content Profil*

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{3+1}{3+1+2+2} = 0,50$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{1+2}{3+1+2+2} = -0,375$$

3. *Content Pendaftaran Online*

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{2+1}{2+1+3+2} = 0,375$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{1+3}{2+1+3+2} = -0,50$$

4. *Content Galeri Foto*

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{1+3}{1+3+2+2} = 0,50$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{3+2}{1+3+2+2} = -0,625$$

5. *Content Buku Tamu*

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{4+0}{4+0+1+3} = 0,50$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{0+1}{4+0+1+3} = -0,125$$

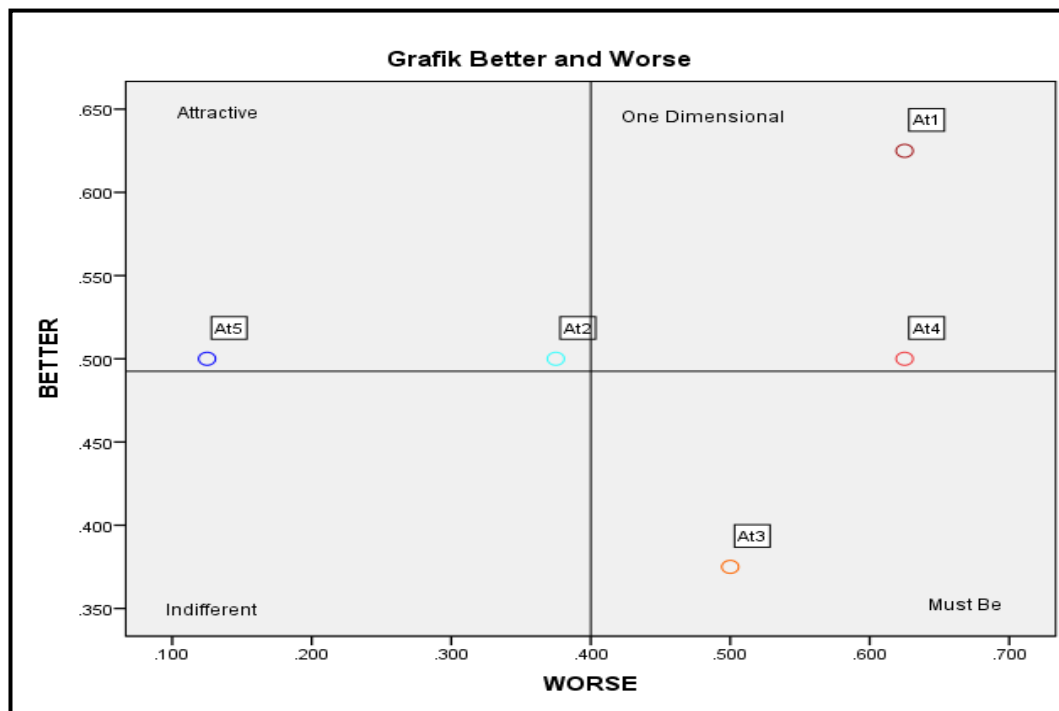
Maka untuk setiap nilai *requirement* atribut akan menghasilkan nilai *Better and Worse* seperti rekapitulasi pada tabel 4.11 dibawah ini:

Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Perhitungan *Better And Worse*

Atribut	M	O	A	I	R	Q	Total	Better	Worse	Kategori
1	2	3	2	1	0	0	8	0,625	- 0,625	O
2	2	1	3	2	0	0	8	0,50	- 0,375	A
3	3	1	2	2	0	0	8	0,375	- 0,50	M
4	2	3	1	2	0	0	8	0,50	- 0,652	O
5	1	0	4	3	0	0	8	0,50	- 0,125	A

Dari hasil *Better and Worse* tiap atribut diatas maka dapat dibuat grafik

yang disebut Grafik Atribut Kano, dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut:



Gambar 4.5 Grafik Atribut Kano

Pemrosesan dan analisa terhadap rekapitulasi jawaban kuisisioner ini menghasilkan kesimpulan bahwa :

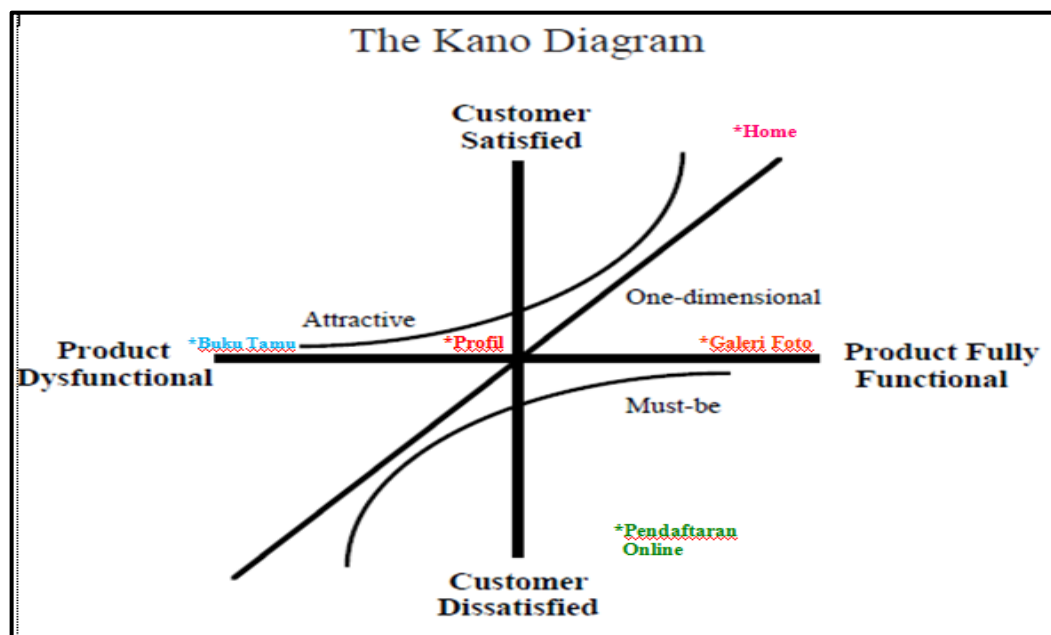
- 1 atribut yang diujikan pada kuisisioner berada pada kategori *Must Be* yaitu pada atribut *Content Pendaftaran Online*. *Must be* berarti kepuasan pengguna tidak akan meningkat tinggi walaupun atribut tersebut terpenuhi, namun jika sebaliknya pengguna akan merasa tidak puas.
- 2 atribut tergolong dalam kategori *One-dimensional* yaitu pada atribut *Content Home* dan *Content Galeri Foto*. *One-dimensional* berarti tingkat kepuasan pengguna berhubungan linier dengan pemenuhan atribut, sehingga jika atribut

tersebut terpenuhi kepuasan pengguna akan meningkat begitu juga jika atribut tersebut tidak terpenuhi maka akan mengakibatkan ketidakpuasan pengguna .

- c. 2 atribut tergolong dalam kategori *Attractive* yaitu pada atribut Content Profil dan Content Buku Tamu yang berarti tingkat kepuasan pengguna akan meningkat jika atribut tersebut terpenuhi, namun penurunan kepuasan tidak akan terjadi walaupun atribut tersebut tidak terpenuhi.

Urutan prioritas penerapan *content* didasarkan pada kategori yang dimiliki tiap atribut. Urutan kategori yang diprioritaskan yaitu $M > O > A > I$ dan jika terdapat atribut yang berkategori sama, maka yang diprioritaskan terlebih dahulu dapat dilihat dalam grafik dimulai atribut yang ada pada sumbu “*worse*” jauh dari asal sumbu x dan pada sumbu “*better*” dekat asal sumbu y, grafik ini dapat kita ketahui dengan mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kekecewaan menggunakan rumus *Better and Worse* terlebih dahulu.

Berdasarkan Grafik Atribut Kano tersebut dapat dibuat Diagram Atribut Kano (Diagram Kano) seperti gambar 4.6 dibawah ini:



Gambar 4.6 Diagram Kano

Dari gambar 4.6 bisa diketahui bahwa *Content* Pendaftaran *Online* berada pada daerah kategori *Must Be*, *Content Home* dan *Content Galeri Foto* berada pada daerah kategori *One Dimensional*, dan *Content Profil* dan *Content Buku Tamu* berada pada daerah kategori *Attractive*.

4.4 Pembahasan

Sebelumnya dalam menentukan pernyataan dalam kuesioner, ide perbaikan dan penambahan *content* dalam tiap pernyataan itu didapat dari hasil wawancara dari pihak yang memahami *website* tersebut. Kemudian tiap ide tersebut dituangkan menjadi atribut dalam penelitian ini. Kelima atribut tersebut sebagai berikut:

1. Perlunya perbaikan ***Content Home***, sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas, yang berisi tentang berita dan kegiatan seputar Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. Dengan adanya perbaikan berupa penambahan *header*, perbaikan fungsi *login*, dan perbaikan fungsi-fungsi menu yang terdapat pada *content Home* untuk memudahkan pengguna saat menggunakan *website*.
2. Perlunya perbaikan ***Content Profil***, yang berisi tentang profil, sejarah dan latar belakang, visi-misi serta data utama (data pegawai) Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. Dengan melakukan pembuatan slide-slide yang berisi informasi tentang Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.
3. Perlunya penambahan ***Content Pendaftaran Online***, yang berisi *form* pendaftaran *online* untuk menjadi peserta penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang .

4. Perlunya perbaikan **Content Galeri foto**, yang berisi galeri foto kegiatan di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. Dengan melakukan pengelompokan foto misalkan berdasarkan tanggal kegiatan diadakan.
5. Perlunya penambahan **Content Buku Tamu**, yang berisi *form* buku tamu pengunjung *website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.

Tiap-tiap atribut memiliki sepasang pernyataan yaitu pernyataan fungsional dan disfungsional. Setelah kuesioner disebar sebanyak 8 orang, maka jawaban dari responden dikombinasikan berdasarkan pernyataan fungsional dan disfungsional. Hasil dari evaluasi kano tersebut dimasukkan pada Tabel Evaluasi Kano yang menunjukkan distribusi keseluruhan dari kategori *customer requirements*. Kemudian ditentukan kategori setiap atribut dengan menggunakan rumus *Blauth's Formula*.

Setelah kategori dari tiap atribut telah diketahui, selanjutnya menghitung Tingkat Kepuasan (*Extent Of Satification*) dan Tingkat Kekecewaan (*Extent Of Dissatification*) menggunakan rumus *Better and Worse*. Setelah penelitian selesai maka didapatkan urutan *content* yang akan diprioritaskan untuk diterapkan sebagai berikut:

1. Penambahan **Content Pendaftaran Online**, yang berisi *form* pendaftaran *online* untuk menjadi peserta penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. *Content* ini merupakan prioritas utama untuk diterapkan karena masuk dalam kategori *Must-Be* (Harus Ada) yang berarti *content* ini sudah seharusnya ada pada

website. Dengan tingkat kepuasan sebesar 0,375 jika diterapkan dan tingkat kekecewaan -0,50 jika *content* ini tidak diterapkan.

2. Perbaiki *Content Home*, yang berisi tentang berita dan kegiatan seputar Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. *Content* ini masuk dalam kategori *One Dimensional* yang berarti semakin baik *content* ini, semakin memuaskan para pengguna dan jika tidak ada *content* ini maka pengguna akan kecewa. Dengan tingkat kepuasan 0,625 jika *content* ini diterapkan dan tingkat kekecewaan -0,625 jika *content* ini tidak diterapkan.
3. Perbaiki *Content Galeri foto*, yang berisi galeri foto kegiatan di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. Sama seperti *Content Home*, *content* ini masuk dalam kategori *One Dimensional* dan masuk dalam urutan ketiga dalam prioritas dengan tingkat kepuasannya 0,50 yang berarti lebih kecil dibanding *Content Home* dengan tingkat kepuasan 0,625.
4. Perbaiki *Content Profil*, yang berisi tentang profil, visi-misi dan data utama (data pegawai) Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang. *Content* ini masuk dalam kategori *Attractive* yang berarti pengguna akan merasa senang jika *content* ini diperbaiki, tetapi tidak akan mengeluh jika tidak ada perubahan. Dengan tingkat kepuasan sebesar 0,50 jika diterapkan dan tingkat kekecewaan -0,375 jika *content* ini tidak diterapkan.
5. Penambahan *Content Buku Tamu*, yang berisi *form* buku tamu pengunjung *website* Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa

Palembang. Sama seperti *content* Profil, *content* ini termasuk dalam kategori *Attractive*. Dengan tingkat kekecewaan $-0,125$ yang mana lebih kecil dibandingkan tingkat kekecewaan *content* Profil yaitu $-0,375$.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Penambahan *Content* Pendaftaran *Online*, yang masuk dalam kategori *Must-Be* (Harus Ada) yang berarti *content* ini sudah seharusnya ada pada *website*. Dengan tingkat kepuasan sebesar 0,375 jika diterapkan dan tingkat kekecewaan -0,50 jika *content* ini tidak diterapkan.
2. Perbaikan *Content Home* dan *Content* Galeri foto, yang masuk dalam kategori *One Dimensional* yang berarti semakin baik *content* ini, semakin memuaskan para pengguna dan jika tidak ada *content* ini maka pengguna akan kecewa. Dengan tingkat kepuasan *Content Home* sebesar 0.625 jika *content* ini diterapkan dan tingkat kekecewaan -0,625 jika *content* ini tidak diterapkan. Sedangkan *Content* Galeri foto tingkat kepuasannya 0,50 yang berarti lebih kecil dibanding *Content Home*.
3. Perbaikan *Content* Profil dan penambahan *Content* Buku Tamu, yang termasuk dalam kategori *Attractive* yang berarti pengguna akan merasa senang jika *content* ini diperbaiki, tetapi tidak akan mengeluh jika tidak ada perubahan. Dengan tingkat kepuasan sebesar 0,50 jika diterapkan dan tingkat kekecewaan -0,375 jika *content* ini tidak diterapkan. Sedangkan *Content* Buku Tamu memiliki tingkat kepuasan sebesar 0,50 dan tingkat kekecewaan -0,125 yang mana lebih kecil dibandingkan tingkat kekecewaan *content* Profil.

Urutan prioritas penerapan *content* didasarkan pada kategori yang dimiliki tiap-tiap atribut. Urutan kategori yang diprioritaskan yaitu M>O>A>I dan jika terdapat atribut yang berkategori sama, maka yang diprioritaskan terlebih dahulu dapat dilihat dalam grafik dimulai dari atribut yang ada pada sumbu “*Worse*” jauh dari asal sumbu x dan pada sumbu “*Better*” dekat asal sumbu y, grafik ini dapat diketahui dengan mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kekecewaan menggunakan *Better and Worse* terlebih dahulu.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk pihak pengembang maupun peneliti selanjutnya dalam meningkatkan penggunaan *website* di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang adalah sebagai berikut:

1. Untuk tim pengembang agar dapat menerapkan semua *content* dengan memperhatikan prioritas *content* sesuai hasil analisis yang telah dilakukan.
2. Untuk pihak Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang agar melakukan evaluasi rutin pada *website*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan metode lain selain Kano untuk melakukan analisis pengembangan *website*. Misalnya dari segi *usability*, kualitas ataupun kepuasan terhadap pengguna *website*.


DAFTAR PUSTAKA

- Adhandari, Akyuni. 2018. *Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Universitas Tridianti Palembang)*. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFPE.
- Devani, Vera. Aryo Adi Kuncoro. 2012. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Uin Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano*. Riau: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri. Vol. 10. No. 1.
- Feoh, Gerson dan Widagunawan, Putu. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web Pemerintah (E-Government) Kabupaten Bandung*. Program Studi Teknik Informatika, Sains Dan Teknologi, Universitas Dhyana Pura, Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer, Volume 2, Nomor 2, Oktober 2016.
- Hutabri, Ellbert. 2015. *Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web*. Padang: Jurnal Edik Informatika. ISSN: 2407-0491. Vol VI, 55-63.
- Indrayani, Kus. Nofirza. 2011. *Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Pelayanan Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Riau: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri. Vol. 9. No. 1.
- Kano. 1993. *Kano's Method for Understanding Customer-defined Quality*. Center for Quality of Management Journal, Japan, 2.
- Muri Yusuf, A. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA. ISBN: 978-602-1186-01-5. Vol.4.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Rahmayuni dkk. 2016. *Pemanfaatan Metode Kano Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus: AKNP Pelalawan)*. Padang: Jurnal Inovtek Polbeng. ISSN: 2527-9866. Vol 1, No. 2.
- Sahfitri, Vivi. Evi Yulianingsih. 2015. *Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano*. Palembang: Jurnal Ilmiah MATRIK Vol. 17 No. 2, Agustus 2015: 151-162.

- Sugiyono, Dr. Prof. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Dr. Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Kano*. (Edisi 2). Jakarta: Indeks
- Winaya, I Gede, dkk. 2012. *Analisis Dan Pemenuhan Kebutuhan Perangkat Lunak Dengan Metode Kano Melalui Pengembangan Berbasis Komponen*. Yogyakarta: Semantik 2012. ISBN: 979-26-0255-0.
- Yenni, Yusli. 2015. *Analisis Kebutuhan Sistem Informasi Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Kano*. Batam: Jurnal Edik Informatika. ISSN: 2407-0491 Vol. 3, 38-48.
- Yulianingsih, Evi dan Sahfitri, Vivi. 2015. *Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano*. Palembang: Universitas Bina Darma.
- Yulima, Ade. 2018. *Analisis Pengembangan Website Yayasan Islam Az-Zahra Palembang Metode Kano*. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR 50 TAHUN 2019**

TENTANG

**PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**

**DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**

Menimbang :

1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.

Mengingat :

1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Masukan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;
12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;
13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk sdr. :

1. Gusmelia Testiana, M.Kom	NIP : 197508012009122001
2. Sri Rahayu, M.Kom	NIDN : 2004049101

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :


Nama	: MUTIARA JESICA
NIM/Jurusan	: 1525400068/Sistem Informasi
Semester/Tahun	: Genap / 2018 - 2019
Judul Skripsi	: Analisis Pengemangan <i>Website</i> Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang)

Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.

Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 08 Juli 2020.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
TANGGAL : 08 - 07 - 2019






FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian

	UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI	
	Nomor : B- 127 Un.09/ PP.07/VIII.2/07/2019 Sifat : Penting Lampiran : - Hal : Mohon Izin Penelitian An. Mutiara Jesica	15 Juli 2019
<p>Kepada Yth. Kepala Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang di Palembang</p>		
<p>Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :</p>		
Nama : MUTIARA JESICA NIM / Program Studi : 1525400068 / Sistem Informasi Alamat : RSS C Blok 20 No. 13 RT. 05 RW. 35 Sako Palembang Judul : Analisis Pengembangan Website Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang) Waktu Penelitian : 16 Juli s/d 30 Desember 2019 Objek Penelitian : Data pengguna website dan data-data sistem yang sedang berjalan		
<p>Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.</p>		
<p>Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu, kami haturkan terima kasih.</p>		
		
<p> <small> Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 website : www.saintekradenfatah.ac.id </small> </p>		
		

Lampiran 3. Surat Balasan Ijin Penelitian



**KEMENTERIAN SOSIAL RI
BALAI REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS FISIK
"BUDI PERKASA" DI PALEMBANG**

Jalan Sosial No. 441 Km. 5 Palembang 30151 Telp. 0711-410664 Fax. 415886
Website : <http://budiperkasa.dcpsos.go.id> Email : psbc_bp@yahoo.co.id

23 Juli 2019

Nomor : ~~Asa~~ / 2.3.13/TU/LT.03/07/2019
Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah.
di
Palembang.

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Raden Fatah Palembang, No.B-1227/Un.9/PP.07/VIII.2/07/2019, tanggal 15 Juli 2019 Perihal : Izin Penelitian di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik "Budi Perkasa" di Palembang.

Berkenaan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik "Budi Perkasa" di Palembang tidak berkeberatan / Mengizinkan Mahasiswa

Nama : Mutiara Jesica
NIM / Program : 1525400068 / Sistem Informasi
Judul : Analisis Pengembangan Website Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang)

Waktu Penelitian : 16 Juli s/d 30 Desember 2019
Objek Penelitian : Data pengguna website dan data-data sistem yang Berjalan

Untuk melaksanakan Penelitian dimaksud.

Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Lampiran 4. Berita Acara Pengambilan Data

BERITA ACARA PENGAMBILAN DATA

Pada hari Selasa, 08 Maret 2019 telah dilaksanakan pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi
Perkasa Palembang

Narasumber : Wahid Munandar, S.Kom

Bagian : Divisi IT

Pihak peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang, kemudian narasumber memberikan data terkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.

Mengetahui,

Palembang, 08 Maret 2019

Narasumber,



Wahid Munandar, S.Kom

Peneliti



Mutiara Jesica
NIM. 1525400068

Lampiran 5. Berita Acara Wawancara

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari Selasa, 08 Maret 2019 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi
Perkasa Palembang

Narasumber : Wahid Munandar, S.Kom

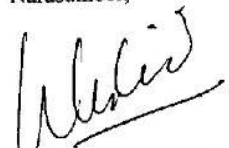
Bagian : Divisi IT

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait yang pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan serta hasil wawancara terlampir.

Mengetahui,

Palembang, 08 Maret 2019

Narasumber,



Wahid Munandar, S.Kom

Peneliti



Mutiara Jesica
NIM. 1525400068

Lampiran 6. Hasil wawancara

WAWANCARA

Nama Narasumber : Wahid Munandar
 Bagian : Instruktur Komputer
 Alamat : Jln. Sosial KM. 5 No. 441 Suka Bangun, Sukarami,
 Palembang.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sistem apa yang digunakan untuk mempermudah admin dan pegawai balai rehabilitasi untuk melihat berbagai informasi tentang Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang?	Sistem Informasi Berbasis <i>Website</i> (budiperkasa.kemsos.go.id)
2	Sejak kapan sistem berbasis <i>website</i> digunakan pada Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang?	Sejak Tahun 2009, oleh pegawai balai rehabilitasi.
3	Apa saja <i>content</i> yang ada pada <i>website</i> tersebut?	<i>Home, Profil, Map, Contact.</i>
4	Apakah semua fitur pada sistem tersebut digunakan dalam kegiatan sehari-hari?	Tidak, karena hanya sebatas portal berita dan informasi mengenai profil dan kegiatan balai rehabilitasi.
5	Menurut anda apakah sistem tersebut berguna dalam mendukung kegiatan kerja yang anda lakukan?	Belum sepenuhnya, karena sampai saat ini <i>website</i> berfungsi untuk melihat berita dan profil balai rehabilitasi. Kami (Phak Balai Rehabilitasi) menginginkan adanya pengembangan pada <i>website</i> agar dapat menunjang kegiatan yang ada di balai rehabilitasi.
6	Apakah menurut anda <i>Website</i> Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang yang digunakan telah berkualitas sesuai kebutuhan anda?	Belum, karena belum sesuai harapan dari pegawai dan balai rehabilitasi.
7	Apakah terdapat perencanaan untuk mengembangkan kembali <i>website</i> ini?	Ada, tetapi kami pihak balai rehabilitasi dan tim pengembang sistem kesulitan dalam menentukan atribut mana yang akan diperbaiki dan dikembangkan nantinya

Palembang, 08 Maret 2019
 Instruktur Komputer BRSPDF Budi Perkasa Palembang

Wahid Munandar, S.Kom

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian



Analisis Pengembangan Website Menggunakan Metode Kano

(Studi Kasus: Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang)

Nama :

Jabatan : Penanggung Jawab Website / Desainer Web / Editor Berita /
Penyaji Berita

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berilah tanda (x) pada pilihan masing-masing.
2. Apabila terjadi kesalahan dalam menjawab berilah lingkaran pada (x) yang anda buat, kemudian berilah tanda (x) pada pertanyaan yang lain.
3. Apabila saudara telah selesai, periksalah kembali bahwa tidak ada item yang terlewatkan.

Adapun jawaban yang tersedia adalah:

1 : Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.

2 : Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.

3 : Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.

4 : Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.

5 : Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.

1. Adanya perbaikan konten *Home*, yang berisi tentang berita dan kegiatan seputar Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.
 Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
 Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
 Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
 Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
 Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
2. Tidak adanya perbaikan konten *Home*, yang berisi tentang berita dan kegiatan seputar Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.
 Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
 Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
 Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
 Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
 Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
3. Adanya perbaikan konten Profil, yang berisi tentang profil balai rehabilitasi, visi misi, data utama (data pegawai), dan kontak balai rehabilitasi.
 Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
 Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
 Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
 Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
 Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
4. Tidak adanya perbaikan konten Profil, yang berisi tentang profil balai rehabilitasi, visi misi, data utama (data pegawai), dan kontak balai rehabilitasi.
 Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
 Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
 Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.

- Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
- Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
5. Adanya penambahan konten Pendaftaran Online, yang berisi form pendaftaran online dan syarat menjadi penerima manfaat.
- Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
- Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
- Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
- Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
- Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
6. Tidak adanya penambahan konten Pendaftaran Online, yang berisi form pendaftaran online dan syarat menjadi penerima manfaat.
- Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
- Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
- Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
- Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
- Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
7. Adanya perbaikan konten Galeri Foto, yang berisi foto Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.
- Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
- Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
- Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
- Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
- Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
8. Tidak adanya perbaikan konten Galeri Foto, yang berisi foto Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang.
- Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
- Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.

- Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
- Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
- Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
9. Adanya penambahan konten Buku Tamu yang berisi form buku tamu pengunjung *website*.
- Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
- Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
- Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
- Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
- Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.
10. Tidak adanya penambahan konten Buku Tamu yang berisi form buku tamu pengunjung *website*.
- Suka (**S**), artinya kondisi tersebut sangat berguna bagi anda.
- Mengharapkan (**M**), artinya kondisi tersebut merupakan keharusan bagi anda.
- Netral (**N**), artinya ada atau tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh bagi anda.
- Memberi Toleransi (**MT**), artinya anda tidak suka tetapi bisa menerima kondisi tersebut.
- Tidak Suka (**TS**), artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Lampiran 8. Jawaban 8 Orang Responden

No	F1	D1	F2	D2	F3	D3	F4	D4	F5	D5	Total
1	1	4	2	5	2	4	1	5	1	4	29
2	1	5	1	4	1	3	2	5	1	4	27
3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	21
4	1	4	2	4	3	4	1	5	2	4	30
5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	42
6	2	5	2	4	3	5	2	4	3	4	34
7	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	29
8	1	5	1	4	2	5	2	4	1	4	29

Lampiran 9. Lembar Konsultasi Pembimbing 1



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Prof. K.H. Zamak Shidin Fikri No.1 KM.3,5 Palembang 30125 Telp. (0711)533360 website : www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 1525400068
 Nama : Mutiara Jesica
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : VIII
 Tahun Akademik : 2019
 Judul : Analisis Pengembangan Website Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang).

Dosen Pembimbing I : Gusmelia Testiana, M.Kom.

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	15-7-19	Perbaiki latar belakang	
	-	cek dan pahami metode kano	
		Perbaiki rumusan masalah,	
		manfaat	
	22-7-19	lanjut bab 2.	
	5-8-19.	Penelitian sebelumnya	
		sesuaikan dg penelitian.	
		cek ulang sample	
		penelitian.	



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id

7-8-19	Sesuaiakan uraian dg bagian tahap penelitian	
13-8-19	Acc bab 1, 2, dan 3	
22-8-19	- Bab 4 disesuaikan dg teori dan langkah penelitian yg ada di bab 2,3	
23-8-19	- Pahami terlebih dahulu yg divalidasi apa?	
27-8-19	- Tambahkan hasil pengembangan yg diusulkan untuk setiap content.	
27-8-19	- Acc bab 4.	
10-9-19	- Acc bab 5. Lengkapi berkas untuk ujian	

Lampiran 10. Lembar Konsultasi Pembimbing 2



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Prof. KH. Zainul Abidin Fikry No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 1525400068
 Nama : Mutiara Jesica
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : VIII
 Tahun Akademik : 2019
 Judul : Analisis Pengembangan Website Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Fisik Budi Perkasa Palembang).

Dosen Pembimbing II : Sri Rahayu, M.Kom.

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	8 Juli 2019	1. Latar Belakang 2. Tahun /sumber Referensi 3. Penelitian Sebelumnya	<i>[Signature]</i>
2.	10 Juli 2019	1. Perbedaan penelitian tambahkan metode 2. Buatlah tabel pada penelitian sebelumnya 3. Referensi	<i>[Signature]</i>
3.	11 Juli 2019	ACC Bab 1 dan Bab 2	<i>[Signature]</i>
4.	30 Juli 2019	Revisi Bab 3	<i>[Signature]</i>
5.	1/8-2019	ACC Bab 3	<i>[Signature]</i>
6.	27/8-2019	- Revisi Bab 4. - Pahami Rumus	<i>[Signature]</i>

Lampiran 11 : Perhitungan Manual Uji Validitas dan Reliabilitas

Rumus Uji Validitas:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus Uji Reliabilitas:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

A. Perhitungan Uji Validitas

1. Perhitungan Uji Validitas *Content Home*

Fungsional:

$$\begin{aligned} r &= \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \\ &= \frac{6.111 - (10)(58)}{\sqrt{(6.20 - 100)(6.648 - 3364)}} \\ &= \frac{666 - 580}{\sqrt{(120 - 100)(3888 - 3364)}} \\ &= \frac{86}{\sqrt{(20)(524)}} \\ &= \frac{86}{\sqrt{10480}} \\ &= \frac{86}{102,37} \\ &= 0,840 \end{aligned}$$

Disfungsional:

$$\begin{aligned} r &= \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \\ &= \frac{6.554 - (26)(125)}{\sqrt{(6.116 - 676)(6.2671 - 15625)}} \\ &= \frac{3324 - 3250}{\sqrt{(696 - 676)(16026 - 15625)}} \\ &= \frac{74}{\sqrt{(20)(401)}} \\ &= \frac{74}{\sqrt{8020}} \\ &= \frac{74}{89,55} \\ &= 0,826 \end{aligned}$$

2. Perhitungan Uji Validitas *Content Profil*

Fungsional:

$$\begin{aligned} r &= \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \\ &= \frac{6.120 - (11)(58)}{\sqrt{(6.23 - 121)(6.648 - 3364)}} \\ &= \frac{720 - 638}{\sqrt{(138 - 121)(3888 - 3364)}} \\ &= \frac{86}{\sqrt{(17)(524)}} \\ &= \frac{82}{\sqrt{8908}} \end{aligned}$$

Disfungsional:

$$\begin{aligned} r &= \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \\ &= \frac{6.533 - (25)(125)}{\sqrt{(6.107 - 625)(6.2671 - 15625)}} \\ &= \frac{3198 - 3125}{\sqrt{(642 - 625)(16026 - 15625)}} \\ &= \frac{73}{\sqrt{(17)(401)}} \\ &= \frac{73}{\sqrt{6817}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{82}{94,38} \\
 &= 0,869
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{73}{82,56} \\
 &= 0,884
 \end{aligned}$$

3. Perhitungan Uji Validitas *Content* Pendaftaran *Online*

Fungsional:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{N.\Sigma X.Y - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}} \\
 &= \frac{6.158 - (14)(58)}{\sqrt{(6.40 - 196)(6.648 - 3364)}} \\
 &= \frac{948 - 812}{\sqrt{(240 - 196)(3888 - 3364)}} \\
 &= \frac{136}{\sqrt{(44)(524)}} \\
 &= \frac{136}{\sqrt{23056}} \\
 &= \frac{136}{151,84} \\
 &= 0,896
 \end{aligned}$$

Disfungsional:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{N.\Sigma X.Y - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}} \\
 &= \frac{6.498 - (23)(125)}{\sqrt{(6.95 - 529)(6.2671 - 15625)}} \\
 &= \frac{2988 - 2875}{\sqrt{(570 - 529)(16026 - 15625)}} \\
 &= \frac{113}{\sqrt{(41)(401)}} \\
 &= \frac{113}{\sqrt{16441}} \\
 &= \frac{113}{128,22} \\
 &= 0,881
 \end{aligned}$$

4. Perhitungan Uji Validitas *Content* Galeri Foto

Fungsional:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{N.\Sigma X.Y - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}} \\
 &= \frac{6.127 - (11)(58)}{\sqrt{(6.27 - 121)(6.648 - 3364)}} \\
 &= \frac{762 - 638}{\sqrt{(162 - 121)(3888 - 3364)}} \\
 &= \frac{124}{\sqrt{(41)(524)}} \\
 &= \frac{124}{\sqrt{21484}} \\
 &= \frac{124}{146,57} \\
 &= 0,846
 \end{aligned}$$

Disfungsional:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{N.\Sigma X.Y - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}} \\
 &= \frac{6.575 - (27)(125)}{\sqrt{(6.125 - 729)(6.2671 - 15625)}} \\
 &= \frac{3450 - 3375}{\sqrt{(750 - 729)(16026 - 15625)}} \\
 &= \frac{75}{\sqrt{(21)(401)}} \\
 &= \frac{75}{\sqrt{8421}} \\
 &= \frac{75}{91,77} \\
 &= 0,817
 \end{aligned}$$

5. Perhitungan Uji Validitas *Content* Buku Tamu

Fungsional:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{N.\Sigma X.Y - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}} \\
 &= \frac{6.132 - (12)(58)}{\sqrt{(6.28 - 144)(6.648 - 3364)}} \\
 &= \frac{729 - 696}{\sqrt{(168 - 144)(3888 - 3364)}} \\
 &= \frac{86}{\sqrt{(24)(524)}} \\
 &= \frac{86}{\sqrt{12576}} \\
 &= \frac{86}{112,14} \\
 &= 0,856
 \end{aligned}$$

Disfungsional:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{N.\Sigma X.Y - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}} \\
 &= \frac{6.511 - (24)(125)}{\sqrt{(6.98 - 576)(6.2671 - 15625)}} \\
 &= \frac{3066 - 3000}{\sqrt{(588 - 576)(16026 - 15625)}} \\
 &= \frac{66}{\sqrt{(12)(401)}} \\
 &= \frac{66}{\sqrt{4812}} \\
 &= \frac{66}{69,37} \\
 &= 0,951
 \end{aligned}$$

B. Perhitungan Uji Reliabilitas

1. Fungsional

Mencari Nilai Jumlah Varians Butir ($\Sigma\sigma b^2$) dengan mencari dulu varian setiap butir, kemudian di jumlahkan.

$$\sigma_1 = \frac{20 - \frac{10^2}{6}}{6} = \frac{3,33}{6} = 0,555$$

$$\sigma_2 = \frac{23 - \frac{11^2}{6}}{6} = \frac{2,83}{6} = 0,477$$

$$\sigma_3 = \frac{40 - \frac{14^2}{6}}{6} = \frac{7,33}{6} = 1,222$$

$$\sigma_4 = \frac{27 - \frac{11^2}{6}}{6} = \frac{6,83}{6} = 1,138$$

$$\sigma_5 = \frac{28 - \frac{12^2}{6}}{6} = \frac{4}{6} = 0,667$$

$$\Sigma\sigma b^2 = 4,054^2 = 16,434916$$

$$\sigma t^2 = \frac{648 - \frac{58^2}{6}}{6}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{648 - \frac{3364}{6}}{6} \\
&= \frac{648 - 560,667}{6} \\
&= \frac{87,333}{6} \\
&= 14,555
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
r_{11} &= \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{a\sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \\
&= \left(\frac{5}{5-1} \right) \left(1 - \frac{4,055}{14,555} \right) \\
&= (1,25)(1 - 0,278) \\
&= (1,25)(0,722) \\
&= 0,9025
\end{aligned}$$

2. Disfungsional

$$\sigma_1 = \frac{116 - \frac{26^2}{6}}{6} = \frac{3,333}{6} = 0,555$$

$$\sigma_2 = \frac{107 - \frac{25^2}{6}}{6} = \frac{2,833}{6} = 0,472$$

$$\sigma_3 = \frac{95 - \frac{23^2}{6}}{6} = \frac{6,833}{6} = 1,139$$

$$\sigma_4 = \frac{125 - \frac{27^2}{6}}{6} = \frac{3,5}{6} = 0,583$$

$$\sigma_5 = \frac{98 - \frac{24^2}{6}}{6} = \frac{4}{6} = 0,333$$

$$\Sigma\sigma b^2 = 3,082^2 = 9,498724$$

$$\begin{aligned}
\sigma t^2 &= \frac{2671 - \frac{125^2}{6}}{6} \\
&= \frac{2671 - \frac{15625}{6}}{6}
\end{aligned}$$

$$= \frac{2671 - 2604,167}{6}$$

$$= \frac{66,833}{6}$$

$$= 11,139$$

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{a\sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

$$= \left(\frac{5}{5-1} \right) \left(1 - \frac{3,082}{11,139} \right)$$

$$= (1,25)(1 - 0,277)$$

$$= (1,25)(0,723) = 0,904$$

Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 13. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nama saya Mutiara Jesica. Saya lahir di Palembang, Sumatera Selatan tepatnya pada tanggal 09 September 1995. Pendidikan Dasar saya diselesaikan pada tahun 2007 di SD Negeri 113 Palembang. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama saya diselesaikan pada tahun 2010 di SMP Negeri 53 Palembang. Pada tahun 2013, saya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 16 Palembang. Pada tahun 2015 saya baru melanjutkan kembali kuliah pada program studi Sistem Informasi, fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Negeri Islam Raden Fatah Palembang.