

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) MENGGUNAKAN
METODE KANO DAN EUCS DI BPKAD PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan guna melakukan penelitian Skripsi

OLEH:

**ARYA SYAFIIQAH
1730803039**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2022

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) MENGGUNAKAN
METODE KANO DAN EUCS DI BPKAD PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Pada
Bidang Sistem Informasi

OLEH:

**ARYA SYAFIIQAH
1730803039**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) MENGGUNAKAN METODE *KANO*
DAN *EUCS* DI BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN**

OLEH:

ARYA SYAFIIQAH

1730803039

Telah disetujui dan disahkan untuk mengikuti ujian skripsi

Dosen Pembimbing I



**Dian Hafidh Zulfikar, S.Kom., M.Cs.
NIP. 198503182018011001**

Dosen Pembimbing II



**Catur Eri Gunawan, S.T., M.Cs.
NIP. 198605032019031009**

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang



**Dr. Fenny Purwani, M.Kom
NIP. 196711071998032001**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arya Syafiiqah
Tempat dan tanggal lahir : 06 Oktober 1999
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 1730803039

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah Palembang maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 12 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Arya Syafiiqah

NIM: 1730803039

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) MENGGUNAKAN METODE KANO DAN EUCS DI BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN

ABSTRACT

Abstract – BPKAD (Regional Financial and Asset Management Agency) of South Sumatra Province is a regional apparatus that carries out the function of supporting regional government affairs in terms of regional financial and asset management. Simda is an application program that can assist the government in processing data more easily, accurately, and efficiently. The purpose of this study was to measure user satisfaction with the SIMDA BPKAD application using the KANO and EUCS methods. Data collection was carried out by distributing questionnaires to regional apparatus organizations and conducting interviews with BPKAD regional apparatus organizations. The research data was obtained by means of questionnaires collected from 111 respondents. The results of this study stated that of the 6 categories in the Kano method, only 3 categories emerged, namely Must be, One Dimensional and Attractive. The attribute that has the most influence on increasing user satisfaction and dissatisfaction can be seen from the results of the Better and Worse value analysis. The highest satisfaction score is in the F1 attribute, The regional management information system display design has good color settings. The highest value of dissatisfaction is on attribute A1, the regional management information system provides accurate information according to the wishes of the user.

Keywords: BPKAD, SIMDA, KANO, Satisfaction Analysis

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) MENGGUNAKAN METODE KANO DAN EUCS DI BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN

ABSTRAK

Abstrak – BPKAD (Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah) Provinsi Sumatera Selatan merupakan perangkat daerah yang melaksanakan fungsi urusan penunjang pemerintahan daerah dalam hal pengelolaan keuangan dan aset daerah. Simda merupakan program aplikasi yang dapat membantu pemerintah dalam pengolahan data yang lebih mudah, akurat, serta efisien Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi SIMDA BPKAD dengan menggunakan metode KANO dan EUCS. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada organisasi perangkat daerah dan di lakukan wawancara dengan organisasi perangkat daerah BPKAD. Data penelitian ini diperoleh dengan kuesioner yang dikumpulkan dari responden dengan jumlah 111 orang. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dari 6 kategori yang ada di metode Kano hanya ada 3 kategori yang muncul yaitu *Must be*, *One Dimensional* dan *Attractive*. Atribut yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan dan ketidakpuasan pengguna dapat diketahui dari hasil analisa nilai *Better* dan *Worse*. Nilai kepuasan tertinggi yaitu di atribut F1, Desain tampilan system informasi manajemen daerah memiliki pengaturan warna yang baik. Nilai ketidakpuasan tertinggi yaitu pada atribut A1, Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna.

Kata kunci : BPKAD, SIMDA, KANO, Analisis Kepuasan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan berkat-Nya maka penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Penyusunan skripsi ini, penulis sadari tidak hanya sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Sistem Informasi fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, tetapi juga melatih penulis untuk bisa tekun, teliti, dan mandiri dalam menyelesaikan suatu masalah.

Selain itu penyusunan skripsi ini juga mengembangkan semangat di diri penulis untuk terus mengembangkan pengetahuan yang penulis miliki karena pengetahuan tidak akan berhenti, tetapi akan terus bertambah seiring bertambahnya waktu. Skripsi ini berjudul “analisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen daerah (SIMDA) menggunakan metode kano dan eucs di bpkad provinsi sumatera selatan”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak hanya dari diri penulis sendiri, tetapi juga dari kebaikan berbagai pihak yang dengan rela membantu penulis baik secara langsung dengan peruntukan maupun secara tidak langsung dengan dukungan moral. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag.,M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Dr. Munir, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

3. Dr. Fenny Purwani, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
4. Dian Hafidh Zulfikar, S.Kom., M.Cs., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Catur Eri Gunawan, M.Cs., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Muhamad Kadafi, M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Kedua Orang Tua saya, saudara-saudaraku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua, penulis menadari proposal penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut Aaminn.

Palembang, 06 Oktober 2021

Arya Syafiiqah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	4
1. 3 Batasan Masalah	4
1. 4 Tujuan Penelitian	4
1. 5 Manfaat	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Ayat Al-Quran yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan	6
2.2 Teori yang berhubungan dengan penelitian secara umum.....	7
2.2.1 Analisis Sistem.....	7
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	7
2.2.3 Sistem Informasi.....	8
2.2.4 Sistem Informasi Manajemen.....	9
2.3 Metode kano	9
2.4 End User Computing Statisfaction (EUCS)	14
2.5 Populasi dan Sampel	16
2.6.1 Populasi.....	16
2.6.2 Sampel.....	17
2.6.3 Teknik Menentukan Ukuran Sampel	18
2.6.4 Teknik Sampling	18

2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	20
2.6.1	Uji Validitas	20
2.6.2	Uji Reliabilitas.....	22
2.7	Penelitian Sebelumnya.....	24
BAB III.....		28
METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Sistem Informasi Manajemen Daerah BPKAD Prov SUMSEL	28
3.2	Metode Penelitian	29
3.3	Lokasi Penelitian	29
3.4	Waktu dan Tempat.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data	30
3.5.1	Data Primer	30
3.5.2	Data Sekunder	31
3.6	Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1	Populasi.....	31
3.6.2	Sampel.....	31
3.7	Tahapan Penelitian.....	32
3.8	Metode Pengukuran Kano.....	33
3.9	Instrumen penelitian	34
3.10	Uji Instrumen.....	37
3.10.1	Uji Validitas	37
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	40
BAB IV		42
HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil penelitian.....	42
4.1.1	Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan table evaluasi kano	43
4.1.2	menentukan kategori tiap atribut menggunakan <i>Blauth's Formula</i>	50
4.1.3	Menghitung Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Pengguna Menggunakan Rumus <i>Better Worse</i>	54
4.2	Pembahasan.....	60
4.2.1	Kategori <i>Must Be</i> (M).....	63
4.2.2	Kategori <i>One Dimensional</i> (O)	64

4.2.3 <i>Attractive (A)</i>	66
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Diagram Kano	10
Gambar 2. 2 Proses Evaluasi Kano.....	12
Gambar 2. 3 Model End User Computing Satisfaction	14
Gambar 3. 1 Sistem Informasi Manajemen Daerah.....	28
Gambar 3. 2 Halaman Utama Sistem Informasi Manajemen Daerah.....	28
Gambar 3. 3 Lokasi Penelitian	29
Gambar 3. 4 Tahapan Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Diagram Kategori Kano BPKAD	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Evaluasi Kano.....	11
Tabel 2. 2 Skor Uji Reliabilitas (CronbachAlpha's)	23
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 2 Hasil Analisis Uji Validitas Pernyataan Fungsional	38
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional	39
Tabel 3. 4 Hasil Analisi Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional	40
Tabel 3. 5 Hasil Analisi Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional.....	41
Tabel 4. 1 Tabel Evaluasi Kano.....	43
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tabel Evaluasi Kano	47
Tabel 4. 3 Penentuan Kategori Tiap Ateibut Menggunakan Blauth's Formula	51
Tabel 4. 4 Perhitungan Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Menggunakan Better Worse	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi.....	70
Lampiran 2. Surat Keterangan Pembimbing	71
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Observasi.....	72
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian.....	73
Lampiran 5. Kuisisioner	74
Lampiran 6. Penentuan Sampel.....	76
Lampiran 7. Jawaban Kuisisioner 30 Responden	77
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS	79
Lampiran 9. Jawaban 111 Responden.....	85
Lampiran 10. Menerjemahkan jawaban responden menggunakan Tabel Evaluasi Kano	92
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	95
Lampiran 12. Lembar Konsultasi.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini sudah banyak membawa perubahan dalam kehidupan masyarakat. Teknologi informasi menyampaikan banyak sekali keringanan untuk mendapatkan informasi, menolong menuntaskan kesibukan serta menyampaikan pelayanan yang maksimal pada pengguna. salah satu produk teknologi berita yang dipergunakan oleh banyak institusi baik swasta, pemerintahan maupun dalam bidang pendidikan yaitu sistem informasi. Sistem informasi ialah kombinasi dari empat bagian primer yang meliputi aplikasi, perangkat keras, infrastruktur dan asal daya terlatih (Pratama, 2014). Penggunaan sistem informasi membantu pada aktivitas operasional instansi karena dengan adanya sistem informasi memuntuk data serta berita yang diperlukan lebih mudah dihasilkan

Saat ini semua organisasi perangkat daerah di Provinsi Sumatera Selatan sudah mengimplementasikan sistem informasi untuk mendukung proses bisnisnya, salah satunya ialah Badan Pengelola Keuangan dan Aset daerah (BPKAD) Sumatera Selatan. Untuk menjalankan kegunaannya pada pengelolaan keuangan dan aset daerah, BPKAD Sumsel secara bagian besar memanfaatkan Sistem informasi manajemen daerah (SIMDA) yang sudah dipergunakan lewat dari 5 tahun, namun belum pernah mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMDA tersebut, SIMDA merupakan aplikasi yang membantu pemerintah daerah dalam menciptakan dan memakai sistem informasi keuangan serta kinerja untuk merapikan kelola pemerintahan yang baik. termasuk pengendalian transaksi. serta informasi yang memadai. Karakteristik penyajian mestinya bakal membentuk

kepuasan pengguna atas suatu pelayanan, pada hal ini nilai serta kepuasan pengguna sangat kuat hubungannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak IT BPKAD masalah yang ada pada aplikasi SIMDA yaitu ketika update sistem terjadi error, menurut pengguna saat input data terjadi error jika jaringan bermasalah, sejauh ini belum dilakukan penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIMDA. Kepuasan perlu diperhatikan karena menyangkut tingkat perasaan seorang (pengguna) sesudah membandingkan realitas yang dirasakan menggunakan apa yang diharapkan. salah satu cara untuk mengetahui kepuasan asal sisi pengguna ialah dengan melakukan analisis (Al Fatta, 2007). Keterlibatan pengguna pada penggunaan teknologi sistem informasi akan memilih keberhasilan sistem yang berkualitas serta berita yang dihasilkannya. Kualitas informasi yang sinkron menggunakan kebutuhan pengguna, kemudian akan menumbuhkan tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dilakukan penelitian yang bisa memperkirakan kepuasan pengguna atas pemanfaatan aplikasi SIMDA di Badan Pengelola Keuangan dan Aset wilayah (BPKAD) Provinsi SUMSEL. Penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna atas penggunaan aplikasi SIMDA yang mempunyai peran penting pada pemerintahan. kendala yang terjadi ialah kurangnya pengukuran kepuasan pengguna dengan sistem yang sudah diterapkan berdampak ditingkat keberhasilan suatu sistem yang tak ternilai serta kekurangan sistem yang tak diketahui. masalah ini sebagai hambatan pada pengembangan sistem aplikasi SIMDA.

Melakukan suatu analisis memerlukan suatu metode atau model sebagai pedoman dan acuan. Model kepuasan pengguna yang diuntuk oleh sang doll serta Torkzadeh (1998) adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dimana model ini berfokus pada kepuasan pengguna akhir yang meliputi 5 dimensi yaitu Content, akurasi, format, keringanan pemanfaatan (ease of use), ketelitian waktu (timeliness). metode yang dikembangkan sang Dr. Noriaki Kano ditahun 1984, yaitu Kano dipilih sebagai metode untuk mengukur kepuasan serta dikategorikan atribut atau variabel ke pada kategori *Attractive, Mustbe, One Dimensional, Indifferent, Reverse, Questionable* berdasarkan seberapa baik ia bisa memenuhi kepuasan pengguna. metode ini nantinya dikategorikan atribut-atribut barang maupun bantuan sesuai dengan seberapa bagus barang maupun bantuan tadi bisa memenuhi kebutuhan pengguna, dan bisa mendeskripsikan secara kentara tingkat kepuasan pengguna pada memakai aplikasi SIMDA pada BPKAD Provinsi Sumatera Selatan

Perolehan dari penelitian ini akan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi SIMDA, serta sebagai alat ukur keberhasilan aplikasi tersebut. dari akibat penilaian ini akan sebagai panduan untuk memperbaiki kelemahan serta kekurangan sistem guna menaikkan kepuasan pengguna. Penelitian ini pula bisa membangun pada evaluasi kepuasan pengguna.

Kano pula bisa sebagai salah satu proses untuk menolong menilai kesuksesan sistem aplikasi yang sudah diterapkan. Pengguna yang dimaksud ialah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di BPKAD yang menggunakan aplikasi SIMDA sebagai media pendukung dalam mempermudah kerja OPD.

Dari latar belakang yang sudah diurai, maka dilakukan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Menggunakan Metode KANO dan EUCS Di BPKAD Provinsi Sumatera Selatan “.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi manajemen daerah di BPKAD Provinsi SUMSEL dengan menggunakan metode KANO dan EUCS?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Model yang digunakan pada penelitian ini mengadopsi model EUCS yang menitikberatkan pada kepuasan pengguna akhir dengan ruang lingkup 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, serta timeliness*.
2. Metode kano digunakan sebagai mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mengkategorikan atribut atau variabel yang dimiliki berdasarkan seberapa bagus produk/jasa bisa memuaskan kebutuhan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen daerah dengan memakai metode KANO dan EUCS.

1.5 Manfaat

Manfaat dari analisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen daerah berdasarkan kerangka kerja kano yaitu:

1. Mengetahui atribut – atribut yang berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan pengguna SIMDA pada BPKAD provinsi Sumatera Selatan.
2. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi BPKAD provinsi Sumatera Selatan agar Sistem Informasi Manajemen Daerah dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna,
3. Bisa menambah pengetahuan serta referensi dalam melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna sistem informasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al-Quran yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan

Al-Quran merupakan kitab suci yang diturunkan kepada nabi Muhammad SAW untuk disampaikan kepada seluruh umat manusia sebagai pedoman hidup. Di dalamnya terdapat berbagai perintah, larangan, dan berbagai hal tentang kehidupan manusia termasuk di dalamnya tentang ilmu pengetahuan. Berikut ayat Al-Quran yang berisi ilmu pengetahuan yaitu surah At-Taubah ayat 122 disebutkan :

فَلَوْلَا نَفَرَ مِن كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ
إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ ﴿١٢٢﴾

Artinya : *“Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya”* (QS. At-Taubah:122).

Dapat dipahami bahwa betapa pentingnya pengetahuan bagi kelangsungan hidup manusia karena dengan pengetahuan manusia akan mengetahui apa yang baik dan yang buruk, yang benar dan yang salah, yang membawa manfaat dan yang membawa mudharat. Suatu kaum atau suatu negara dapat berkembang dan menjadi negara yang kuat jika memiliki perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat signifikan, baik itu melalui lembaga formal maupun lembaga non-formal. Jika negara ini tidak memiliki lembaga pendidikan, maka yang terjadi adalah negaraini tidak akan memiliki masa depan, karena generasinya tidak mengetahui apa-apa.

2.2 Teori yang berhubungan dengan penelitian secara umum

2.2.1 Analisis Sistem

Analisis sistem artinya tahap awal dari pengembangan sistem yang merupakan landasan untuk memilih keberhasilan sistem informasi yang didapatkan kemudian. Analisis sistem ialah kata yang secara bersama menggambarkan bagian pertama pengembangan awal.

(Al Fatta, 2007) menyatakan bahwa analisis sistem merupakan teknik pemisahan persoalan yang menggambarkan komponen dengan mengkaji seberapa baik komponen tadi dapat bekerja atau berhubung untuk menggapai tujuan.

(Jogiyanto, 2005) analisis sistem ialah penguraian suatu sistem informasi yang lengkap menjadi elemen komponennya menggunakan maksud untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi persoalan, peluang, kendala yang terjadi serta kebutuhan yang diperlukan sebagai akibatnya bisa diusulkan perbaikan.

Beberapa penjelasan tersebut bisa disimpulkan bahwa analisis ialah suatu teknik pemecahan persoalan dari bagian-bagian komponen suatu data informasi yang dideskripsikan serta dipelajari satu sama lain yang bisa bekerja atau berinteraksi untuk mencapai tujuan.

2.2.2 Kepuasan Pengguna

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2004) Kepuasan bisa dijelaskan seperti cara untuk memenuhi sesuatu menjadi terpenuhi. Kepuasan merupakan satu situasi yang dirasakan pengguna sesudah ia mengalami satu kemampuan (akibat) yang sudah menyanggupi banyak sekali keinginannya.

Dalam (Hutabri, 2016) kepuasan ialah tingkat perasaan seorang (pengguna) sehabis membandingkan kinerja (layanan) yang diterima serta dirasakan menggunakan apa yang diharapkannya. Kepuasan pengguna sistem informasi artinya salah satu hal atau bentuk kesuksesan setiap peningkatan serta pelaksanaan sistem informasi pada suatu instansi/perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas definisi kepuasan pengguna dapat disimpulkan sebagai tingkat bahwa kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna bisa terlampaui sehingga pengguna terus berlanjut.

2.2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi ialah sistem pada suatu kumpulan orang yang menghubungkan kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari yang mendorong fungsi manajerial operasi organisasi dengan kegiatan strategis yang bisa mempersiapkan pihak asing eksklusif menggunakan informasi yang diharapkan. (Sutabri, 2005).

Alter (1992) Sistem informasi ialah kombinasi asal mekanisme kerja, informasi, orang, serta teknologi informasi yang terorganisir untuk mencapai tujuan pada suatu organisasi.

Beberapa uraian tadi, bisa disimpulkan bahwa sistem informasi meliputi sejumlah komponen yang saling berafiliasi satu sama lain serta mengolah sesuatu (data menjadi informasi), serta ditujukan untuk mencapai suatu tujuan.

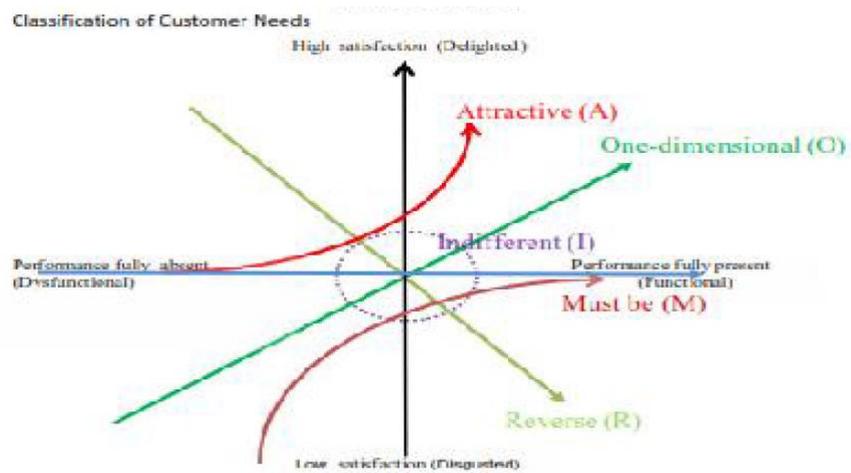
2.2.4 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi Manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang dipergunakan untuk mempersiapkan informasi yang dipergunakan untuk membantu aktivitas, pengelolaan, serta penarikan kesimpulan pada suatu jaringan//lembaga. umumnya, Sistem informasi pengelolaan membentuk informasi untuk memantau kinerja, menjaga koordinasi, serta memberikan informasi untuk operasi organisasi (Kadir, 2006).

(McLeod, Jr., & Schell, 2008.) Sistem informasi Manajemen ialah sistem berdasar personal komputer membentuk informasi tersaji demi pengguna yang mempunyai keperluan sama.

2.3 Metode kano

Metode kano pertama kali diterbitkan dalam (The Journal of Japanese Society for Quality Control) pada tahun 1984 dengan judul *Attractive quality and must-be quality* oleh Noriaki Kano dan Kawan-kawan. metode KANO artinya metode yang bermaksud untuk dikategorikan karakter suatu ciptaan atau kebaikan sesuai kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa. (Algifari, 2016). Metode Kano membantu pada mengevaluasi kepuasan pengguna, tidak hanya mengetahui apakah jasa konsumen sudah terpenuhi atau belum, namun pula menjadi panduan untuk menyebarkan upaya untuk memperkuat atribut yang lemah serta meningkatkan kecepatan pengembangan penemuan layanan menggunakan mengidentifikasi atribut yang menarik. (Kusumawardhani, 2010). Berikut adalah diagram kano bisa di lihat di gambar 2.1.



Gambar 2. 1. Diagram Kano

Berikut interpretasi dari kategori kano :

1. *Must Be* (M), Jika layanan tidak terpenuhi dengan baik, maka pengguna merasa tidak puas. Namun meningkatnya kinerja indikator dengan kategori ini tidak akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna.
2. *One Dimensional* (O), Jika layanan terpenuhi dengan baik, maka pengguna merasa puas. Sebaliknya pengguna merasa tidak puas.
3. *Attractive* (A), Jika layanan terpenuhi dengan baik, maka pengguna sangat puas. Sebaliknya tidak akan terjadi penurunan kepuasan.
4. *Reverse* (R), Jika indikator dengan kategori ini ada, maka pengguna merasa tidak puas. Sebaliknya pengguna merasa sangat puas.
5. *Indeferent* (I), Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
6. *Questionable* (Q), Indikator yang termasuk kategori ini masih dipertanyakan karena kemungkinan pengguna bisa puas atau tidak puas.

Setiap atribut dalam kuesioner diterjemahkan ke pada metode Kano memakai tabel evaluasi Kano. Masing-masing atribut mempunyai pernyataan positif serta pernyataan negatif yang adalah susunan kuesioner kano. Untuk melihat jenis pada kuesioner kano, setiap atribut diklasifikasikan ke dalam kategori kano menggunakan cara menghitung hasil frekuensi untuk setiap dimensi disetiap atribut lalu memilih dimensi menggunakan frekuensi tertinggi. (Yulianingsih & Sahfitri, 2015)

(Maulidina, 2021) Adapun Langkah-langkah mengklasifikasi atribut menggunakan metode kano sebagai berikut:

1. Mementukan kategori atribut tiap responden berdasarkan Kano Evaluation

Tabel di table 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Tabel Evaluasi Kano

Customer Requirements →		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Func-tional ↓	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

(Sumber : Walden, 1993)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

A: *Attractive*

I: *Indifferent*

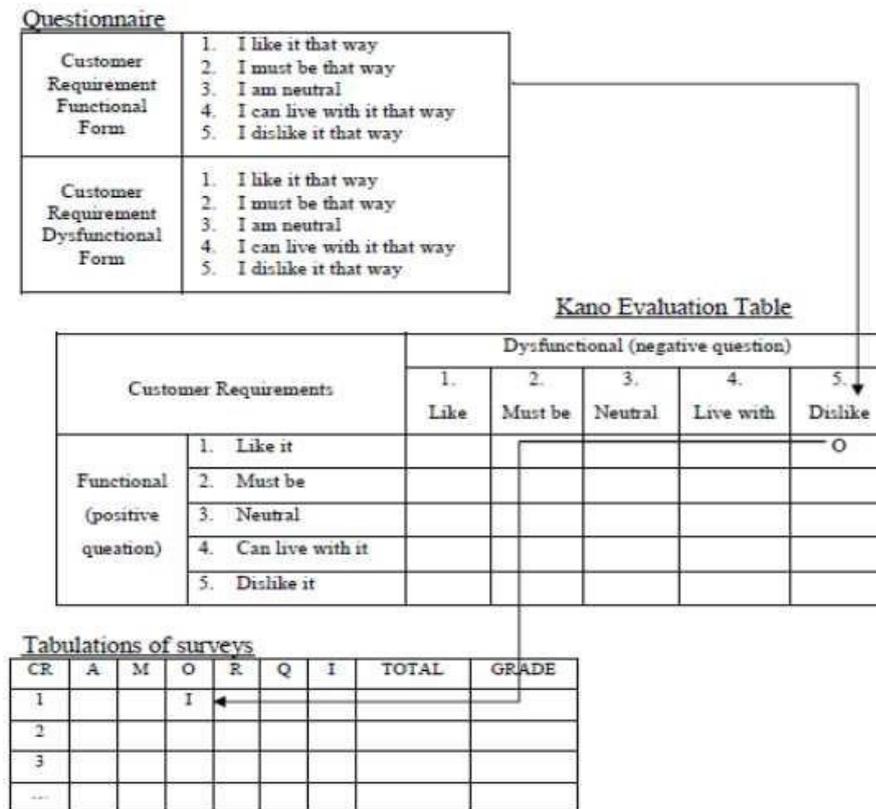
O: *One Dimensional*

R: *Reverse*

M: *Must Be*

Q: *Questionable*

Berikut adalah cara bagaimana memproses jawaban fungsional dan disfungsional responden ke dalam tabel evaluasi kano yang bisa dilihat pada gambar 2.2.:



(Sumber : Walden, 1993)

Gambar 2. 2 Proses Evaluasi Kano

- Menghitung jumlah masing-masing kategori Kano dalam tiap-tiap atribut semua responden.
- Setelah didapatkan jumlah/nilai, selanjutnya menentukan kategori Kano untuk tiap atribut dengan menggunakan Blauth's formula (Walden, 1993), sebagai berikut:

- a. $(one-dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*onedimensional, attractive, must-be*).
- b. Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse, questionable*).
- c. Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum di antara (*one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

Intinya Metode KANO terdiri asal 3 kategori yaitu *Attractive*, satu dimensi, serta *must-be*. (Jatiningrum, W.S. dan Hasan, M., 2017), menyatakan dalam metode Kano tradisional selisih antara kategori yang kecil atau beda yang tidak signifikan belum dapat dipertimbangkan untuk penentuan kategori. Hal ini menyebabkan penentuan kategori dengan metode Blauth's formula tidak sesuai untuk digunakan pada selisih antara kategori yang kecil atau beda yang tidak signifikan, untuk itu dapat digunakan diagram Kano. Sebelum membuat diagram Kano perlu mengidentifikasi nilai *better* dan *worse* terlebih dahulu.

Menghitung tingkat kepuasan dan ketidakpuasan hasil perhitungan jumlah kategori untuk setiap atribut yang didapat, maka dapat dihitung koefisien kepuasan ketidakpuasan konsumen memakai formula *Better Worse* yang bisa dilihat rumus (1):

- a. Tingkat kepuasan

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} \dots\dots\dots (1)$$

Koefisien tingkat kepuasan berkisar antara 0 hingga 1, semakin mendekati nilai 1 sehingga semakin mempengaruhi kepuasan konsumen, kebalikannya Bila nilai mendekati 0 maka dikatakan berpengaruh kecil terhadap kepuasan pelanggan.

Menghitung tingkat kecewa dengan rumus *Better Worse* yang dapat dilihat pada rumus (2):

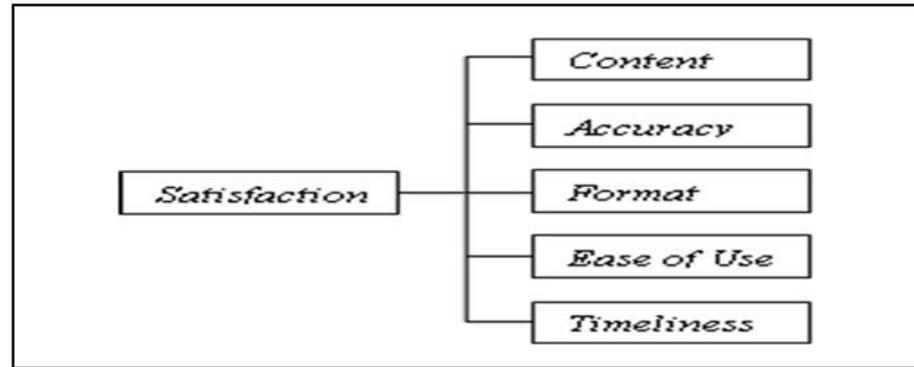
- b. Tingkat kekecewaan

$$Worse = \frac{O+M}{A+O+M+I} \times (-1) \dots\dots\dots (2)$$

Jika nilainya mendekati -1 maka efek terhadap kekecewaan konsumen semakin kuat, kebalikannya bila nilainya 0 maka tak berpengaruh terhadap kekecewaan konsumen. (Hutabri, 2016)

2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Model kepuasan EUCS diuntuk oleh Doll & Torkzadeh. penilaian memakai contoh ini menitikberatkan terhadap kepuasan pengguna terakhir pada aspek teknologi, menggunakan mengukur isi, akurasi, format, waktu serta kemudahan penggunaan sistem. contoh ini sudah diuji sang banyak peneliti lain untuk mengecek reliabilitas serta hasil nya tak memberikan disparitas yang penting sekalipun instrumen ini diterjemahkan pada bahasa yang tidak sama. Berikut contoh EUCS yang bisa ditinjau di gambar 2.3 :



(sumber : Hutami dan Camilia, 2016)

Gambar 2. 3. Model End User Computing Satisfaction

Selanjutnya penerangan masing-masing sudut pandang yang di ukur menggunakan model EUCS dari Doll serta Torkzadeh (1994):

1. *Content*, mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin.
2. *Accuracy*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratansistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. *Format*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari

sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. *Ease of use*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness*, mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.5 Populasi dan Sampel

2.6.1 Populasi

Populasi ialah daerah generalisasi yang terdiri dari topik yang memiliki nilai serta karakter khusus yang diterapkan sang peneliti untuk dipelajari serta selanjutnya diambil akhirnya. Jadi populasi tidak hanya orang, termasuk benda serta benda alam lainnya. Populasi tidak sekedar nilai objek/subyek yang diteliti secara keseluruhan, tetapi mencakup semua keistimewaan yang dipunyai oleh pokok atau topik tadi. (Sugiyono, 2015).

Populasi adalah semua ciri yang sebagai poin penelitian, di mana ciri tadi berhubungan dengan semua gerombolan orang, kejadian, atau objek yang sebagai sentra perhatian peneliti

menggunakan istilah lain populasi merupakan semua himpunan objek yang diteliti. (Thoifah, 2016).

Dari uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan kumpulan elemen yang akan diteliti.

2.6.2 Sampel

Sampel adalah komponen asal sejumlah ciri yang dipunyai oleh populasi. Jika populasi banyak, serta tak mungkin peneliti meninjau semua yang terdapat dalam populasi, contohnya alasan dependensi anggaran, energi serta waktu, sehingga peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil asal populasi tersebut, kesimpulannya bakal berlaku untuk penelitian ini. oleh karena itu, sampel yang didapat berasal populasi perlu benar spesimen (Sugiyono, 2015)

Sutrisno Hadi pada (Reza, 2016) , sampel merupakan bagian asal populasi, yaitu jumlah orang yang jumlahnya lebih sedikit asal total populasi, contoh tersebut sedikit harus mempunyai satu ciri sama, baik sifat alamiah juga ciri khusus..

Sampling merupakan prosedur pengumpulan fakta dimana hanya sebagian berasal populasi yang didapat serta dipergunakan untuk memilih sifat dan karakteristik yang diinginkan asal suatu populasi. (Siregar, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, bisa disimpulkan bahwa sampel ialah bagian yang mewakili suatu populasi.

2.6.3 Teknik Menentukan Ukuran Sampel

Pada penelitian ini, formula Slovin dipilih untuk menentukan ukuran sampel. formula Slovin dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel. formula Slovin bisa dipergunakan untuk memilih jumlah responden dalam syarat di mana peneliti mengetahui sejumlah anggota populasi. (Algifari, 2016). rumus untuk menentukan banyaknya responden menggunakan metode Slovin yang dapat dilihat pada rumus (3) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Banyaknya anggota sampel

e = Tingkat kesalahan sampel yang diharapkan

(Catatan : umumnya digunakan 1%, 5%, atau 10%) (Catatan : dapat dipilih sendiri oleh peneliti).

2.6.4 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah Teknik pengambilan sampel. untuk memilih sampel yang bakal dipergunakan pada penelitian, ada aneka macam proses sampling yang dipergunakan (Sugiyono., 2015). ada dua teknik sampling sebagai berikut :

1. Probability sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota populasi) untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi:

a) Simple secara acak sampling, disebutkan sederhana (simple) sebab pengambilan sampel elemen populasi dilakukan random jangam memandang tingkatan yang terdapat pada populasi.

b) Proportionate stratified secara acak sampling, proses ini dipergunakan Jika populasi mempunyai elemen yang tak rata serta terstratifikasi secara professional.

c) Disproportionate stratified secara acak sampling, teknik ini dipergunakan untuk memilih jumlah sampel, jika populasinya sastra namun minim sebanding.

d) Pengambilan sampel wilayah, sampling (pengambilan sampel sesuai (wilayah), teknik pengambilan sampel ini dipergunakan untuk memilih sampel bila pokok yang bakal diteliti atau asal datanya sangat luas, contohnya populasi suatu negara, provinsi atau kota.

2. Non Probability Sampling

Non Probability Sampling merupakan teknik pengutipan sampel yang tak membagikan harapan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk diseleksi sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel ini mencakup:

a) Sampling Sistematis, Teknik pengutipan sampel menurut urutan anggota populasi yang masing-masing sudah dikasih angka urut.

- b) Quota sampling, suatu teknik untuk memilih sampel asal suatu populasi yang mempunyai karakteristik eksklusif hingga nilai (kuota) yang diinginkan
- c) Incidental Sampling teknik pengambilan sampel sesuai kebenaran, ialah siapa saja yang secara kebenaran berjumpa sama peneliti bisa dipergunakan menjadi sampel, Jika dilihat orang yang kebenaran ditemukan itu sejalan menjadi asal fakta.
- d) Purposive Sampling, teknik pengambilan sampel dengan evaluasi khusus. Teknik karakteristik cocok untuk penelitian kualitatif.
- e) Sampling Jenuh, teknik pengutipan sampel jika seluruh elemen populasi dijadikan sampel, ini sering digerakkan bila populasinya relatif menurun, kurang dari 30 orang.
- f) Snowball Sampling, teknik penentuan sampel yang awalnya kecil nilainya, selanjutnya diperbesar.

2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk menghitung validitas suatu survey. Sebuah informasi lapangan akan dikatakan valid Bila pertanyaan disurvey tersebut bisa berkata benda yang bakal diukur oleh survey tadi. Validitas menghitung apakah permasalahan pada survey yang diuntuk benar-benar bisa menghitung apa yang ingin kita ukur (Ghozali, 2013).

validitas merupakan berukuran yang menunjukkan tingkat validitas serta validitas satu perangkat/instrumen. Satu perangkat yang

valid atau valid mempunyai validitas yang naik. kebalikannya perangkat yang sedikit valid berarti mempunyai validitas yang turun (Reza, 2016).

validitas artinya memperlihatkan sepanjang apa suatu indera ukur bisa mengukur apa yang ingin diukur (berukuran yang valid Jika berhasil mengukur fenomena). Rumus yang dipergunakan untuk menguji validitas menggunakan teknik hubungan product moment (Siregar, 2013) yang dapat dilihat pada rumus (4):

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah observasi / responden

X = Skor pernyataan

Y = Skor Total

Dalam menentukan tingkat signifikan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut yang dapat dilihat pada rumus (5) :

$$Df = N - 2 \dots \dots \dots (5)$$

Keterangan :

Df = Tingkat Signifikasi

N = Banyaknya sampel

Uji signifikansi untuk membuktikan benar atau tidaknya data bisa diurut menggunakan perbandingan nilai r hitung sama r tabel untuk derajat acak (df) = $n - 1$, pada pokok ini n ialah jumlah sampel. Bila t hitung lebih besar asal t tabel, sehingga instrumen angket dinyatakan benar.

2.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu dipemahaman bahwa suatu instrumen relatif reliabel untuk dipergunakan menjadi indera pengumpulan data, sebab instrumen tadi telah baik. Instrumen yang mampu dianggap pula. Jika data yang sah sesuai menggunakan fenomena, maka berapa kali pun diambil akan permanen sama (Arikunto, 2002). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan formula *Cronbach Alpha* yang dapat dilihat pada rumus (6) :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan :

R = Reliabilitas instrument

K = Jumlah butiran pertanyaan

σ_b^2 = Jumlah variasi butir

σ_t^2 = variasi total

Menggunakan analisis Cronbach alpha, sesuatu indera ukur dikatakan reliabel apabila terpenuhi batass minimal skor cronbach yaitu 0,60.

Berikut tabelnya :

Tabel 2. 2 SKor Uji Reliabilitas (CronbachAlpha's)

Skor.	Keterangan.
0,80 – 1.0	Baik.
0,60 – 0,799	Dapat diterima.
< 0,60	Kurang baik.

(Sumber : Alhamdu, 2016)

Berarti, nilai reliabilitas indera takar yang dibawah 0,60 dinilai minim baik. Akan tetapi bila nilai reliabilitas diatas 0,60 bisa diterima, dan dikatakan baik Jika mencapai nilai reliabilitas 0,80. sebagai akibatnya bisa disebutkan maka nilai reliabilitas makin mendekati 1, sehingga bertambah mengagumkan serta meningkat nilai reliabilitas indera takar yang dipergunakan(Alhamdu, 2016).

Bisa di simpulkan maka uji reliabilitas ialah indra untuk menghitung suatu angket yang ialah indikator dari sebuah variabel.

2.7 Penelitian Sebelumnya

Dari berapa peneliti sebelum nya sudah dilakukan penelitian yang terkait dengan penelitian penulis saat ini. Maka penulis menjadikan referensi khususnya tentang analisis kepuasan penggunaan aplikasi SIMDA BPKAD Provinsi Sumatera Selatan Sebagai berikut:

1. Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : Universitas Tridinanti Palembang) oleh Akyuni Adhandari (2018), tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan metode kano pada mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Jumlah respondenya sebanyak adalah 373 orang yang terdiri dari mahasiswa dan dosen. Analisis kepuasan yang dilakukan menggunakan variable kepuasan pengguna yaitu EUCS (End User Computing Satisfaction) serta di ukur menggunakan metode KANO. Hasil dari penelitian ini menyatakan 6 kategori yang ada dari metode kano hanya ada 3 kategori yang muncul yaitu kategori *mustbe*, *onedimensional* dan *Attractive*. Atribut yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan dan ketidakpuasan pengguna dapat diketahui dari hasil analisis nilai *Better Worse*. Nilai kepuasan tertinggi yaitu pada atribut F2 , sistem informasi akademik mempunyai struktur menu serta link yang mudah dipahami. Nilai ketidakpuasan tertinggi yaitu pada atribut C3, sistem informasi akademik memiliki layanan-layanan yang mendukung proses akademik secara lengkap..

2. Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano, oleh Gusti Ngurah Satria Wujaya, Wayan Kayun Suwastika. Penelitian ini bertujuan untuk analisis Mengukur kepuasan pengguna secara mendalam, ini ialah mahasiswa menjadi pengguna sistem yang bisa mengukur kepuasan pada sistem. Penilaian kepuasan pengguna pada perseteruan ini memakai metode KANO. pada percobaan ini bakal diukur kesenangan pengguna yang pada hal ini merupakan mahasiswa yang memakai sistem E-learning STIKOM Bali. dampak percobaan ini bakal digunakan menjadi indera takar kesuksesan sistem e-learning serta menjadi pengarah untuk kenaikan lebih lanjut. hasil penilaian tingkat kesenangan pengguna dengan metode KANO membagikan dampak yang must-be dan *Attractive*. Dimana dampak penilaian menunjukkan maka sistem sungguh dominan kepada sistem.
3. Pengukuran Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Model Kano, oleh Putri, Dina Windya (2017). Tujuan penelitian ini untuk melihat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan dari penerapan contoh kano. Metode yang dipergunakan pada percobaan ini memakai metode analisis deskriptif menggunakan strategi kuantitatif memakai metode kano. Populasi pada percobaan ini adalah mahasiswa tingkatan-1 yang aktif pada Fakultas Tarbiyah dan keguruan angkatan 2013, pengguna jasa perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berupa 1087 orang. hasil sampel

diambil dengan memakai formula Slovin sehingga hasil sampel ialah 92 orang. proses pengambilan sampel pada penelitian ini memakai non-probability sampling, menggunakan cara purposive sampling. Metode mengumpulkan fakta menggunakan survey metode Kano. Pengumpulan fakta dilakukan sesuai survey tercantum pada ciri tingkat fasilitas dengan 6 dimensi yang berhubungan pada kesenangan pengguna.

4. Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano Oleh Vivi Yulianingsih dan Sahfitri Evi (2015). Percobaan ini membahas tingkat fasilitas sistem informasi dengan memakai metode kano. Metode kano dipergunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan serta ketidakpuasan melalui 25 ciri fasilitas yang di jadikan ciri pada penelitian. Atribut ini didasarkan di dimensi kualitas (Servqual), yaitu Tangibles, percobaan ini sebanyak 500 responden menggunakan sampel sebanyak 222 responden didapatkan melewati formula Slovin. Penentuan sampel diuntukkan melewati proses secara acak sampling, adalah sampel diambil diuntukkan secara acak maka anggota populasi memiliki harapan yang sama untuk dijadikan sampel.
5. Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru, oleh Nofriza dan Kus Indrayani (2011). Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memahami indikator kesenangan pengguna khususnya indikator massa yang

sangat berdampak tentang kemajuan serta pengurangan tingkat kesenangan. Percobaan ini merupakan percobaan deskriptif memakai diagram kano untuk menganalisis serta dikategorikan ciri tingkat fasilitas, sesuai berapa bagus tingkat fasilitas bisa memenuhi keperluan pelanggan rumah sakit. hasil analisis diagram kano baik serta buruk membagikan bahwa atribut yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan adalah ketepatan dokter pada memilih diagnosa penyakit pasien (kepuasan akan meningkat sebesar 87%) sebaliknya atribut yang sangat berdampak terhadap pengurangan kesenangan konsumen ialah: kecepatan investigasi pasien (turun hingga 85%)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sistem Informasi Manajemen Daerah BPKAD Prov SUMSEL

1. Tampilan halaman login pengguna sistem informasi manajemen daerah Login dapat dilakukan oleh semua pengguna aktif yang telah memiliki akses login sistem informasi manajemen daerah. Berikut ini adalah tampilan halaman login sistem informasi manajemen daerah yang bisa ditinjau pada gambar 3.2. :



Gambar 3. 1 Sistem Informasi Manajemen Daerah

2. Tampilan Sistem Informasi Manajemen Daerah yang bisa ditinjau pada gambar 3.3 :



Gambar 3. 2 Halaman Utama Sistem Informasi Manajemen Daerah

Dari gambar 3.2 dapat dilihat halaman utama Ketika pengguna sudah melakukan login ke akun, dan terdiri dari beberapa menu bar seperti file, parameter, Data Entry, Laporan, Tool, Help untuk menampilkan atau mengelola informasi yang dibutuhkan pengguna.

3.2 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang dipergunakan ialah metode kuantitatif. metode deskriptif diartikan sebagai penelitian yang memakai observasi, wawancara, angket tentang keadaan saat ini, teruntuk pokok bahasan yang diteliti. (Resseffendi, 2010). Sedangkan pendekatan kuantitatif dipergunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, setelah masalah diidentifikasi serta dibatasi, maka masalah tadi dirumuskan. sesuai rumusan persoalan, peneliti menggunakan banyak sekali teori untuk menjawab nya. Jawaban atas rumusan problem baru tersebut memakai teori yang disebut hipotesis, artinya jawaban sementara dari rumusan persoalan penelitian kemudian akan dibuktikan kebenarannya secara realitas. untuk itu peneliti mengumpulkan fakta memerlukan instrumen penelitian, analisis fakta berupa statistik, dengan tujuan mencoba hipotesis yang sudah ditentukan. (Sugiyono, 2015).

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah yang beralamat di jalan Kapten A. Rivai No. 51, Sungai Pangeran, Kecamatan Ilir Timur. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127. yang bisa ditinjau digambar 3.4:



Gambar. 3. 3 Lokasi Penelitian

3.4 Waktu dan Tempat

Lokasi penelitian dilakukan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) alamat Jl. Kapten A. Rivai No. 51, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan bulan Oktober

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

untuk memperoleh fakta utama, peneliti mengumpulkan sebagai eksklusif memakai observasi, wawancara, serta penyebaran survey pada lingkungan BPKAD Provinsi Sumatera Selatan.

1. Observasi dalam tahap ini peneliti mengamati secara eksklusif aplikasi SIMDA dengan membuka aplikasi SIMDA dan mengamati bagaimana penggunaan aplikasi SIMDA oleh pegawai.
2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mencari informasi mengenai aplikasi SIMDA BPKAD Provinsi Sumatera Selatan. Sebelumnya akan dilakukan penyebaran kuesioner maka dilakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak pengembang aplikasi SIMDA, wawancara juga akan dilakukan kepada pengguna aplikasi SIMDA yaitu pegawai BPKAD Provinsi Sumatera Selatan.

3. Kuisisioner

Pada tahap kuisisioner ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan Kuisisioner pribadi dilakukan secara tatap muka menggunakan calon responden, sedangkan penyebaran tak pribadi dilakukan dengan donasi fitur Google Forms untuk proses pengisian serta menggunakan donasi media

umum untuk proses penyebaran tautan kuesioner. Kuesioner disebarikan kepada pengguna aplikasi SIMDA BPKAD Privinsi Sumatera Selatan yaitu pegawai BPKAD. Tujuan pemuntukan kuesioner ini adalah untuk melakukan analisis penggunaan aplikasi SIMDA pada BPKAD Provinsi Sumatera Selatan.

3.5.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar,2013:16). Data sekunder ini meruoakan 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 system dan dapat mendukung jalannya penelitian.

3.6 Populasi dan Sampel.

3.6.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini ialah seluruh pengguna yang memakai aplikasi SIMDA yaitu para pegawai BPKAD Prov SUMSEL, yang jumlahnya 153 Pegawai.

3.6.2 Sampel

Penentuan sampel dari populasi pada penelitian ini memakai formula slovin. Total populasi sebanyak 153 orang dengan tingkat signifikan 0,05. maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 111 sampel. Diuraikan perhitungannya:

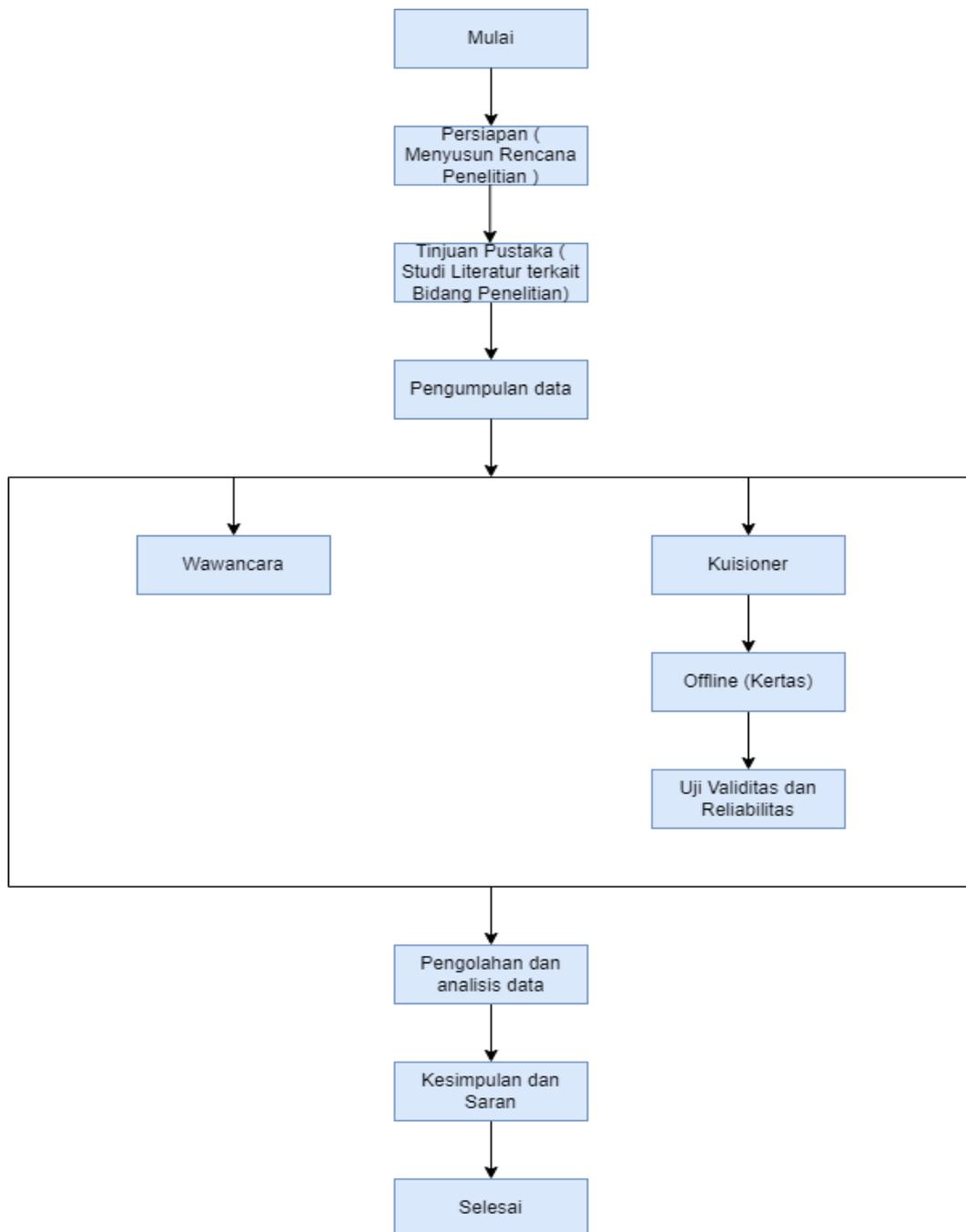
$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{153}{1+153.0,05^2}$$

$$n = \frac{153}{1,3825} = n = 111 \text{ Sampel}$$

3.7 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian mendeskripsikan proses penelitian yang akan diambil serta mendeskripsikan penelitian secara holisme. Tahapan penelitian dapat ditinjau digambar 3.5:



Gambar 3. 4. Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar diatas maka bisa dijelaskan bahwa tahapan penelitian yang dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Persiapan awal, ini merupakan tahap membentuk persiapan penelitian
2. Tinjauan Pustaka, melakukan analisis sistem serta pengkajian referensi tentang analisis kepuasan pengguna serta terkait penelitian ini.
3. Pengumpulan data, melakukan dengan wawancara selanjutnya penyebaran kuisisioner maka dilakukan pertanyaan secara langsung kepada pihak pengembang aplikasi SIMDA, wawancara juga akan dilakukan kepada pengguna aplikasi SIMDA yaitu pegawai BPKAD Provinsi Sumatera Selatan.
4. Simpulan dan saran, menarik konklusi dari hasil penelitian serta menyampaikan saran.

3.8 Metode Pengukuran Kano

Metode kano yaitu metode pengukuran yang bisa dipergunakan untuk mengidentifikasi serta mengukur kepuasan pengguna dengan mengelompokkan atribut / variable dari produk tersebut berdasarkan seberapa baik hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Langkah yang dilakukan adalah :

1. Tentukan kategori atribut masing-masing responden berdasarkan evaluasi kano.
2. Tentukan kategori kano untuk masing-masing atribut menggunakan rumus Blauth
3. Memikirkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dari hasil penghitungan jumlahan kategori untuk masing-masing atribut yang di peroleh menggunakan *Better and Worse*.

Kuesioner di penelitian ini menggunakan Skala Likert yang akan digunakan sebagai menjawab pernyataan yang ada. Menurut Walden (1993) dalam metode ini ada cara lain pernyataan jawaban yang dipergunakan untuk menjawab angket berpasangan, dimana seluruh cara lain jawaban memiliki arti yang sama. Pada penelitian ini menggunakan alternatif jawaban sebagai berikut:

1. *I like it* (Suka).
2. *I expect it* (Mengharapkan)
3. *I am neutral* (Netral)
4. *I can tolerate it* (Memberi toleransi)
5. *I dislike it* (Tidak Suka)

3.9 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan indera yang dipergunakan peneliti untuk mengukur kenyataan alam atau sosial, titik awal pembentukan instrumen penelitian adalah variabel penelitian itu sendiri.. Instrumen pada penelitian ini diambil dari variabel model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri atas 5 variabel dan masing-masing variabel memiliki indikator pernyataan dan diwakilkan dengan kode yang merujuk pada variabel itu sendiri. Instrumen ini kemudian disesuaikan dengan metode Kano yang disusun berpasangan menjadi 2 bentuk yaitu:

1. Fungsional yaitu, apa yang dirasakan pengguna jika suatu atribut/indikator terpenuhi.
2. Disfungsional yaitu, apa yang dirasakan pengguna jika atribut/indikator tidak terpenuhi.

12 atribut/indicator tersebut disusun secara fungsional dan disfungsional menjadi 24 butir pernyataan. Secara lengkap, instrument penelitian dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Bentuk	Butir Ke-	Pernyataan
Content	C1	Fungsional	1	Sistem Informasi Manajemen Daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna
		Disfungsional	2	Sistem Informasi Manajemen Daerah tidak menyediakan informasi secara tepat dan tidak sesuai kebutuhan pengguna
	C2	Fungsional	3	Semua informasi mengenai manajemen yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi manajemen daerah
		Disfungsional	4	Semua informasi mengenai manajemen yang dibutuhkan tidak tersedia di sistem informasi manajemen daerah
	C3	Fungsional	5	Sistem informasi manajemen daerah memiliki layanan-layanan yang mendukung proses manajemen secara lengkap
		Disfungsional	6	Sistem informasi manajemen daerah tidak memiliki layanan-layanan yang mendukung proses manajemen secara lengkap
	C4	Fungsional	7	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang jelas
		Disfungsional	8	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan informasi yang jelas
Accuracy	A1	Fungsional	9	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna
		Disfungsional	10	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna

Variabel	Kode	Bentuk	Butir Ke-	Pernyataan
	A2	Fungsional	11	Sistem informasi manajemen daerah menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan
		Disfungsional	12	Sistem informasi manajemen daerah tidak menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan
Format	F1	Fungsional	13	Desain tampilan sistem informasi manajemen daerah memiliki pengaturan warna yang baik
		Disfungsional	14	Desain tampilan sistem informasi manajemen daerah tidak memiliki pengaturan warna yang baik
	F2	Fungsional	15	Sistem informasi manajemen daerah memiliki struktur menu yang mudah dipahami
		Disfungsional	16	Sistem informasi manajemen daerah tidak memiliki struktur menu yang mudah dipahami
Ease of Use	E1	Fungsional	17	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan
		Disfungsional	18	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan menu bantuan/petunjuk pengguna
	E2	Fungsional	19	Sistem informasi manajemen daerah sudah user friendly
		Disfungsional	20	Sistem informasi manajemen daerah tidak user friendly
Timeliness	T1	Fungsional	21	Waktu tanggap sistem informasi manajemen daerah dalam memberikan informasi cepat dan sesuai
		Disfungsional	22	Waktu tanggap sistem informasi manajemen daerah dalam memberikan informasi lambat dan tidak sesuai
	T2	Fungsional	23	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang up to date
		Disfungsional	24	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan informasi yang up to date

3.10 Uji Instrumen

Instrumen yang baik harus valid dan reliabel. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, dapat dipercaya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuisisioner dengan jawaban yang tersedia berupa 5 pilihan yaitu suka, mengharapkan, netral, memberi toleransi dan tidak suka. Kuisisioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 24.

3.10.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Teknik korelasi Product Moment dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variable. Untuk melakukan uji validitas, dalam penelitian ini kuisisioner disebarkan kepada 30 responden yaitu kepada Organisasi perangkat daerah di Badan pengelola keuangan dan aset daerah sebagai berikut :

$$Df = N - 2$$

$$Df = 30 - 2$$

$$Df = 28, \text{ maka didapatkan nilai } Df = 28$$

Menurut Sugiyoni (2017) r table Product moment dengan Df 28 dan taraf signifikan 5% adalah 0,0374. Jika hasil r hitung > r table maka pernyataan tersebut dinyatakan valid

Instrument penelitian terdiri atas 2 jenis pernyataan yaitu fungsional dan disfungsional. Maka jawaban responden dipisahkan dan diuji baliditas sesuai dengan jenis variabelnya. Hasil analisis uji validitas pernyataan fungsional dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 3. 2 Hasil Analisis Uji Validitas Pernyataan Fungsional

No	Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Content	C1	0.759	0.374	Valid
		C2	0.630	0.374	Valid
		C3	0.754	0.374	Valid
		C4	0.802	0.374	Valid
2	Accuracy	A1	0.926	0.374	Valid
		A2	0.926	0.374	Valid
3	Format	F1	0.900	0.374	Valid
		F2	0.834	0.374	Valid
4	Ease of Use	E1	0.898	0.374	Valid
		E2	0.890	0.374	Valid
5	Timeliness	T1	0.946	0.374	Valid
		T2	0.960	0.374	Valid

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24)

Berdasarkan dari table didapatkan nilai r hitung dari setiap indicator pernyataan fungsional sebagai berikut :

- a) Content yaitu, C1 $0,759 > 0,374$, C2 $0,630 > 0,374$, C3 $0,754 > 0,374$, C4 $0,802 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Content dinyatakan valid
- b) Accuracy yaitu, A1 $0,926 > 0,374$, A2 $0,926 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Content dinyatakan valid
- c) Format yaitu, F1 $0,900 > 0,374$, F2 $0,834 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Format dinyatakan valid
- d) Ease of Use yaitu, E1 $0,898 > 0,374$, E2 $0,890 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Ease of Use dinyatakan valid
- e) Timesliness yaitu, T1 $0,946 > 0,374$, T2 $0,960 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Timeliness dinyatakan valid

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

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional

No	Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Content	C1	0.775	0.374	Valid
		C2	0.630	0.374	Valid
		C3	0.753	0.374	Valid
		C4	0.715	0.374	Valid
2	Accuracy	A1	0.956	0.374	Valid
		A2	0.952	0.374	Valid
3	Format	F1	0.865	0.374	Valid
		F2	0.838	0.374	Valid
4	Ease of Use	E1	0.927	0.374	Valid
		E2	0.909	0.374	Valid
5	Timeliness	T1	0.913	0.374	Valid
		T2	0.885	0.374	Valid

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24)

Berdasarkan dari table didapatkan nilai r hitung dari setiap pernyataan sebagai berikut :

- a) Content yaitu C1 $0,775 > 0,374$, C2 $0,630 > 0,374$, C3 $0,753 > 0,374$, C4 $0,715 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Content dinyatakan valid.
- b) Accuracy yaitu, A1 $0,956 > 0,374$, A2 $0,952 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Content dinyatakan valid.
- c) Format yaitu, F1 $0,865 > 0,374$, F2 $0,838 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Format dinyatakan valid

- d) Ease of Use yaitu, E1 $0,927 > 0,374$, E2 $0,909 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Ease of Use dinyatakan valid
- e) Timeliness yaitu, T1 $0,913 > 0,374$, T2 $0,885 > 0,374$. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variable Timeliness dinyatakan valid

3.10.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini selanjutnya dilakukuan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji kendala dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan Teknik Cronbach's Alpha jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

Instrumen penelitian terdiri atas 2 jenis pernyataan yaitu fungsional dan disfungsional. Maka jawaban responden dipisahkan dan diuji reliabilitas sesuai dengan jenisnya. Hasil dari perhitungan reliabilitas pernyataan fungsional dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 3. 4 Hasil Analisis Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan	Keterangan
1	Content	0.702	0.60	Dapat diterima
2	Accuracy	0.833	0.60	Baik
3	Format	0.663	0.60	Dapat diterima
4	Ease of Use	0.749	0.60	Dapat diterima
5	Timeliness	0.895	0.60	Baik

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24)

Berdasarkan table didapatkan nilai Cronbach's Alpha dari variable Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan Timeliness memiliki rentang 0,663 – 0,895 lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliabel. Adapun hasil perhitungan reliabilitas pernyataan disfungsional dapat dilihat pada table berikut ini

Tabel 3. 5 Hasil Analisi Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan	Keterangan
1	Content	0.686	0.60	Dapat diterima
2	Accuracy	0.901	0.60	Baik
3	Format	0.620	0.60	Dapat diterima
4	Ease of Use	0.811	0.60	Baik
5	Timeliness	0.761	0.60	Dapat diterima

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24)

Berdasarkan table didapatkan nilai Cronbach's Alpha dari Content, Accuracy, format, Ease of Use, Timeliness memiliki rentang 0,620 – 0,901 lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliabel dan kuisioner tersebut layak untuk digunakan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

Penelitian ini dimulai pada 10 juni 2022 dengan subyek penelitian adalah penggunaan sistem informasi manajemen daerah (SIMDA) yaitu organisasi perangkat daerah dengan jumlah 111 sampel. Sebelumnya telah disebutkan bahwa Teknik sampling yang digunakan yaitu *Probably Sampling* dengan jenis *Proportionade stratified Random Sampling* sehingga penentuan sampel diambil berdasarkan strata bidang yang ada di BPKAD Provinsi Sumatera Selatan.

Kusioner yang disebar kepada 111 dari 153 karyawan. Jumlah tersebut dihitung menggunakan rumus *Slovin* dan distratifikasi agar menghasilkan akurasi yang baik dalam melakukan penilaian terhadap populasi.

Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung dan didampingi oleh peneliti dengan maksud agar dapat mempermudah berlangsungnya pengisian kuisisioner apabila terajadi kesusahan, kesalahan informasi yang di terima oleh responden serta membantu pemahaman responden tentang sistem pengisian dari pernyataan kuisisioner tersebut. Kuisisioner menggunakan model kepuasan pengguna akhir yaitu , *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan perhitungan dilakukan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. kemudian jawaban dari responden direkap dan diproses berdasarkan langkah-langkah dari metode Kano. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan Tabel Evaluaso Kano
2. Menentukan kategori tiap atribut menggunakan *Blauth's Formula*

3. Menghitung nilai kepuasan dan ketidakpuasan pengguna menggunakan rumus *Better Worse*.

4.1.1 Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan table evaluasi kano

Jawaban responden dari pernyataan fungsional dan disfungsional dapat dilihat pada Lampiran 12. Jawaban tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam Tabel Evaluasi Kano untuk menentukan kategori atribut tiap responden. Berikut ini adalah Tabel Evaluasi Kano yang digunakan :

Tabel 4. 1 Tabel Evaluasi Kano

Customer Requirements →		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Func-tional ↓	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

(Sumber : Walden, 1993)

Dari Tabel 4.1 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* dengan cara penerjemahan sebagai berikut :

1. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori Q (*Questionable*).
2. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori A (*Attractive*).

3. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori A (*Attractive*).
4. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori A (*Attractive*).
5. Jika responden menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori O (*One Dimensional*).
6. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
7. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
8. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
9. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).

10. Jika responden menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori M (*Must Be*).
11. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
12. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
13. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
14. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).
15. Jika responden menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori M (*Must Be*).
16. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).
17. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan

disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).

18. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).

19. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori I (*Indifferent*).

20. Jika responden menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori M (*Must Be*).

21. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Suka (skor 1) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).

22. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Mengharapkan (skor 2) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).

23. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Netral (skor 3) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).

24. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Memberi Toleransi (skor 4) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori R (*Reverse*).

25. Jika responden menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan fungsional dan menjawab Tidak Suka (skor 5) pada pernyataan disfungsional maka atribut tersebut termasuk dalam kategori Q (*Questionable*).

Hasil dari penerjemahan menggunakan Tabel Evaluasi Kano dapat dilihat di lampiran Setelah diperoleh kategori dari tiap responden maka dihitung frekuensinya untuk menentukan Kategori dari tiap atribut pertanyaan. Berikut ini adalah rekapitulasi secara detailnya.

Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tabel Evaluasi Kano

No	Atribut Pertanyaan	Kode	Kategori						Total
			M	O	A	I	R	Q	
1	Sistem Informasi Manajemen Daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna	C1	50	27	27	7	0	0	111
2	Semua informasi mengenai manajemen yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi manajemen daerah	C2	47	12	33	18	1	0	111
3	Sistem informasi manajemen daerah memiliki layanan-layanan yang mendukung proses manajemen secara lengkap	C3	28	27	40	15	1	0	111
4	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang jelas	C4	17	51	30	13	0	0	111
5	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna	A1	61	25	12	12	0	1	111
6	Sistem informasi manajemen daerah menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan	A2	28	52	20	10	1	0	111
7	Desain tampilan sistem informasi manajemen daerah memiliki pengaturan warna yang baik	F1	8	24	59	15	5	0	111
8	Sistem informasi manajemen daerah memiliki struktur menu yang mudah dipahami	F2	18	22	51	17	3	0	111
9	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan	E1	19	28	46	14	2	2	111
10	Sistem informasi manajemen daerah sudah user friendly	E2	15	58	22	13	3	0	111
11	Waktu tanggap sistem informasi manajemen daerah dalam memberikan informasi cepat dan sesuai	T1	50	24	24	10	1	2	111
12	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang up to date	T2	13	52	31	12	1	2	111

Dari Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa kuesioner terdiri atas 12 atribut pernyataan yang disebar kepada 111 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 Pernyataan CI, dari 111 responden ada 50 responden yang memilih *Must Be*, 27 responden memilih *One Dimensional*, 27 responden memilih *Attractive*, 7 responden memilih *Indifferent*, 0 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*.
- b. Atribut Pernyataan C2, dari 111 responden ada 47 responden yang memilih *Must Be*, 12 responden memilih *One Dimensional*, 33 responden memilih *Attractive*, 18 responden memilih *Indifferent*, 1 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*.
- c. Atribut Pernyataan C3, dari 111 responden ada 28 responden yang memilih *Must Be*, 27 responden memilih *One Dimensional*, 40 responden memilih *Attractive*, 15 responden memilih *Indifferent*, 1 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*.
- d. Atribut pernyataan C4, dari 111 responden ada 19 Responden yang memilih *Must Be*, 39 responden memilih *One Dimensional*, 40 responden memilih *Attractive*, 13 responden memilih *Indifferent*, 0 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*

- e. Atribut Pernyataan A1, dari 111 responden ada 48 responden yang memilih *Must Be*, 22 responden memilih *One Dimensional*, 27 responden memilih *Attractive*, 13 responden memilih *Indefferent*, 0 responden memilih *Reverse*, dan 1 responden memilih *Questionable*.
- f. Atribut Pernyataan A2, dari 111 responden ada 33 responden yang memilih *Must Be*, 18 responden memilih *One Dimensional*, 48 responden memilih *Attractive*, 11 responden memilih *Indefferent*, 1 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*.
- g. Atribut Pernyataan F1, dari 111 responden ada 8 responden yang memilih *Must Be*, 24 responden memilih *One Dimensional*, 59 responden memilih *Attractive*, 15 responden memilih *Indefferent*, 5 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*.
- h. Atribut Pernyataan F2, dari 111 responden ada 18 responden yang memilih *Must Be*, 22 responden memilih *One Dimensional*, 51 responden memilih *Attractive*, 17 responden memilih *Indefferent*, 3 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*.
- i. Atribut Pernyataan E1, dari 111 responden ada 19 responden yang memilih *Must Be*, 28 responden memilih *One Dimensional*, 46 responden memilih *Attractive*, 14 responden memilih *Indefferent*, 2 responden memilih *Reverse*, dan 2 responden memilih *Questionable*.
- j. Atribut Pernyataan E2, dari 111 responden ada 27 responden yang memilih *Must Be*, 26 responden memilih *One Dimensional*, 40 responden memilih *Attractive*, 15 responden memilih *Indefferent*, 3 responden memilih *Reverse*, dan 0 responden memilih *Questionable*.

- k. Atribut Pernyataan T1, dari 111 responden ada 21 responden yang memilih *Must Be*, 25 responden memilih *One Dimensional*, 50 responden memilih *Attractive*, 11 responden memilih *Indifferent*, 2 responden memilih *Reverse*, dan 2 responden memilih *Questionable*.
- l. Atribut Pernyataan T2, dari 111 responden ada 28 responden yang memilih *Must Be*, 26 responden memilih *One Dimensional*, 39 responden memilih *Attractive*, 15 responden memilih *Indifferent*, 1 responden memilih *Reverse*, dan 2 responden memilih *Questionable*.

4.1.2 menentukan kategori tiap atribut menggunakan *Blauth's Formula*

Setelah jawaban responden diterjemahkan menggunakan tabel evaluasi Kano dan dihitung masing-masing frekuensinya pada Tabel 4.2. Langkah selanjutnya yaitu melakukan perhitungan menggunakan *Blauth's Formula*. Perhitungan ini dilakukan untuk menentukan kategori dari 12 atribut yang ada dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $(One\ Dimensional + Attractive + must-be) > (Indifferent + Reverse + Questionable)$, maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari (*One Dimensional, Attractive, must-be*).
2. Jika $(One\ Dimensional + Attractive + must-be) < (Indifferent + Reverse + Questionable)$, maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari (*Indifferent, Reverse, Questionable*).
3. Jika $(One\ Dimensional + Attractive + must-be) = (Indifferent + Reverse + Questionable)$, maka *grade* diperoleh dari nilai yang paling maksimum di antara (*One Dimensional, Attractive, must-be, Indifferent, Reverse, Questionable*).

Berikut rekapitulasi hasil perhitungan menggunakan *Blauth's Formula* :

Tabel 4.3 Penentuan Kategori Tiap Atribut Menggunakan Blauth's Formula

No	Kode	M	O	A	I	R	Q	M + O + A	I + R + Q	Kategori
1	C1	50	27	27	7	0	0	104	7	M
2	C2	47	12	33	18	1	0	92	19	M
3	C3	28	27	40	15	1	0	95	16	A
4	C4	17	51	30	13	0	0	98	13	O
5	A1	61	25	12	12	0	1	98	13	M
6	A2	28	52	20	10	1	0	100	11	O
7	F1	8	24	59	15	5	0	91	20	A
8	F2	18	22	51	17	3	0	91	20	A
9	E1	19	28	46	14	2	2	93	18	A
10	E2	15	58	22	13	3	0	95	16	O
11	T1	50	24	24	10	1	2	98	13	M
12	T2	13	52	31	12	1	2	96	15	O

(Sumber data diolah dengan MS Excel 2007)

Dari table dapat dilihat bahwa jumlah frekuensi tiap katehori memiliki pengaruh penting atas penentuan dari kategori tiap atribut :

a. $(M+O+A) = 50+27+27 = 104$

$$(I+R+Q) = 7+0+0 = 7$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C1 tergolong dalam kategori *Must Be*.

b. $(M+O+A) = 47 + 12 + 33 = 92$

$$(I+R+Q) = 18 + 1 + 0 = 19$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling

maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C2 tergolong dalam kategori *Must Be*.

c. $(M+O+A) = 28 + 27 + 40 = 95$

$$(I+R+Q) = 15 + 1 + 0 = 16$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C3 tergolong dalam kategori *Attractive*.

d. $(M+O+A) = 17 + 51 + 30 = 98$

$$(I+R+Q) = 13 + 0 + 0 = 13$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka C4 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

e. $(M+O+A) = 61 + 25 + 12 = 98$

$$(I+R+Q) = 12 + 0 + 1 = 13$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka A1 tergolong dalam kategori *Must Be*.

f. $(M+O+A) = 28 + 52 + 20 = 100$

$$(I+R+Q) = 10 + 1 + 0 = 11$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka A2 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

g. $(M+O+A) = 8 + 24 + 59 = 91$

$$(I+R+Q) = 15 + 5 + 0 = 20$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka F1 tergolong dalam kategori *Attractive*.

h. $(M+O+A) = 18 + 22 + 51 = 91$

$$(I+R+Q) = 17 + 3 + 0 = 20$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka F2 tergolong dalam kategori *Attractive*.

i. $(M+O+A) = 19 + 28 + 46 = 93$

$$(I+R+Q) = 14 + 2 + 2 = 18$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka E1 tergolong dalam kategori *Attractive*

j. $(M+O+A) = 15 + 58 + 22 = 95$

$$(I+R+Q) = 13 + 3 + 0 = 16$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka F2 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

k. $(M+O+A) = 50 + 24 + 24 = 98$

$$(I+R+Q) = 10 + 1 + 2 = 13$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka T1

tergolong dalam kategori *Must Be*.

$$1. (M+O+A) = 23 + 52 + 31 = 96$$

$$(I+R+Q) = 12 + 1 + 2 = 15$$

Karena $(M+O+A) > (I+R+Q)$, kategori ditentukan dari nilai yang paling maksimum di antara (*Must Be, One Dimensional, Attractive*), maka T2 tergolong dalam kategori *One Dimensional*.

4.1.3 Menghitung Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Pengguna Menggunakan Rumus *Better Worse*

Kategori tiap atribut telah diketahui, yaitu pada Tabel 4.3. Langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan menggunakan rumus *Better Worse*. Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui nilai customer satisfaction (CS) dan customer dissatisfaction (CD) dari tiap atribut yang ada. Di beberapa sumber *Better Worse* disebut juga sebagai Extent of satisfaction dan Extent of dissatisfaction. Berikut ini adalah rumus yang digunakan, Jumlah tiap-tiap kategori yang telah didapat pada Tabel 4.3 diakumulasikan sesuai dengan rumus berikut

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

Berikut perhitungan *Better* and *Worse* tiap Atribut :

1. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (C1).

$$\text{Better} = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{27+27}{27+27+50+7} = 0,49$$

$$\text{Worse} = - \frac{O+M}{A+O+M+I} = - \frac{27+50}{27+27+50+7} = - 0,69$$

2. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (C2).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{33+12}{33+12+47+18} = 0,41$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{12+47}{33+12+47+18} = -0,53$$

3. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (C3).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{40+27}{40+27+28+15} = 0,61$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{27+28}{40+27+28+15} = -0,50$$

4. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (C4).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{30+51}{30+51+17+13} = 0,73$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{51+17}{30+51+17+13} = -0,61$$

5. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (A1).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{12+25}{12+25+61+12} = 0,34$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{25+61}{12+25+61+12} = -0,79$$

6. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (A2).

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} = \frac{20+52}{20+52+28+10} = 0,65$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{52+28}{20+52+28+10} = -0,73$$

7. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (F1).

$$Better = \frac{A+0}{A+O+M+I} = \frac{59+24}{59+24+8+15} = 0,79$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{24+8}{59+24+8+15} = -0,30$$

8. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (F2).

$$Better = \frac{A+0}{A+O+M+I} = \frac{51+22}{51+22+18+17} = 0,67$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{22+18}{51+22+18+17} = -0,37$$

9. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (E1).

$$Better = \frac{A+0}{A+O+M+I} = \frac{46+28}{46+28+19+14} = 0,70$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{28+19}{46+28+19+14} = -0,44$$

10. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (E2).

$$Better = \frac{A+0}{A+O+M+I} = \frac{22+58}{22+58+15+13} = 0,74$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{58+15}{22+58+15+13} = -0,67$$

11. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (T1).

$$Better = \frac{A+0}{A+O+M+I} = \frac{24+24}{24+24+50+10} = 0,44$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{24+50}{24+24+50+10} = -0,68$$

12. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (T2).

$$Better = \frac{A+0}{A+O+M+I} = \frac{31+52}{31+52+13+12} = 0,77$$

$$Worse = -\frac{O+M}{A+O+M+I} = -\frac{52+13}{31+52+13+12} = -0,60$$

Untuk lebih detailnya nilai *Better* dan *Worse* tiap atribut dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Menggunakan Better Worse

No	Kode	M	O	A	I	R	Q	Total	Kategori	<i>Better</i>	<i>Worse</i>
1	C1	50	27	27	7	0	0	111	M	0,49	-0,69
2	C2	47	12	33	18	1	0	111	M	0,41	-0,53
3	C3	28	27	40	15	1	0	111	A	0,61	-0,50
4	C4	17	51	30	13	0	0	111	O	0,73	-0,61
5	A1	61	25	12	12	0	1	111	M	0,34	-0,79
6	A2	28	52	20	10	1	0	111	O	0,65	-0,73
7	F1	8	24	59	15	5	0	111	A	0,79	-0,30
8	F2	18	22	51	17	3	0	111	A	0,67	-0,37
9	E1	19	28	46	14	2	2	111	A	0,70	-0,44
10	E2	15	58	22	13	3	0	111	O	0,74	-0,67
11	T1	50	24	24	10	1	2	111	M	0,44	-0,68
12	T2	13	52	31	12	1	2	111	O	0,77	-0,60

(Sumber : Data diolah menggunakan MS. Excel 2019)

Dari Tabel 4.4 dapat disimpulkan Nilai kepuasan (*Better* atau *extent of satisfaction*) merupakan nilai yang mengidentifikasikan 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

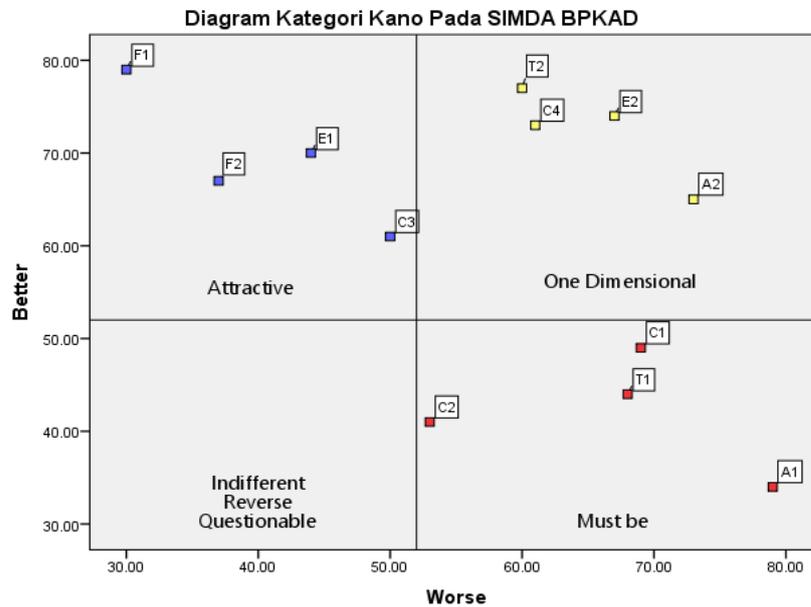
Nilai ketidakpuasan (*Worse atau extent of dissatisfaction*) merupakan nilai yang mengidentifikasi ketidakpuasan pengguna yang akan semakin meningkat apabila keinginan pengguna terhadap atribut tersebut tidak terpenuhi. Ketidakpuasan pengguna tergantung pada Koefisien tingkat ketidakpuasan yang berada 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.

Model kepuasan yang digunakan sebagai atribut adalah model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang menilai kepuasan pengguna akhir pada sisi Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Dari 6 Kategori yang ada pada metode Kano yaitu *Must Be, One Dimensional, Attractive, Indifferent, Reverse dan Questionable* hanya ada 3 kategori saja yang muncul pada penelitian ini yaitu kategori *Must Be, One Dimensional, dan Attractive* sehingga tidak ada atribut-atribut yang termasuk dalam kategori *Indifferent, Reverse dan Questionable*.

Berikut ini diagram yang menampilkan nilai *better dan worse* dari tiap atribut pada penelitian ini :



Gambar 4.1 Diagram kategori Kano BPKAD

Berdasarkan hasil penggambaran diagram kategori kano pada gambar 4.1 Diagram kategori Kano, Diketahui bahwa atribut yang termasuk kedalam kategori *Must be* adalah atribut C1, C2, T1, A1. Sedangkan untuk atribut yang termasuk dalam kategori *One Dimensional* adalah atribut C4, A2, E2, T2. Adapun atribut yang termasuk dalam kategori *Attractive* adalah atribut C3, F1, F2, E1. Hasil penentuan kategori kano menggunakan diagram kategori kano memiliki hasil yang sama dengan penentuan kategori *Kano* dengan menggunakan rumus *Blauth's Formula*. Pemrosesan dan analisa terhadap rekapitulasi jawaban kuisisioner ini menghasilkan kesimpulan bahwa :

- a. 4 atribut yang diujikan pada kuisisioner berada pada kategoru *Must Be* yaitu C1, C2, A1 dan T1. *Must Be* berarti kepuasan pengguna tidak akan meningkat tinggi walaupun atribut tersebut terpenuhi, namun jika sebaliknya pengguna akan merasa tidak puas.
- b. 4 atribut tergolong dalam kategori *One Dimensional* yaitu pada atribut C4, A2, E2, dan T2. *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. 4 atribut tergolong dalam kategori *Attractive* yaitu pada atribut C3, F1, F2, dan E1 yang berarti tingkat kepuasan akan meningkat jika atribut tersebut terpenuhi, namun penurunan kepuasan tidak akan terjadi walaupun atribut tersebut tidak terpenuhi.

4.2 Pembahasan

Pada penelitian ini model kepuasan yang digunakan sebagai variable adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menilai kepuasan pengguna akhir pada sisi *Content, Accuracy, format, ease of use, dan timliness*. Kemudian perhitungan yang dilakukan disesuaikan dengan tahap-tahapan yang ada pada metode kano yaitu, menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan table evaluasi kano, menentukan ketogori tiap atribut menggunakan *blauth's formula*, dan yang terakhir menghitung nilai kepuasan dan tidakpuasan pengguna menggunakan rumus *Better Worse* dengan hal lain sebagai berikut :

dapat disimpulkan bahwa dari 6 kategori yang ada pada metode Kano yaitu *Must Be*, *One Dimentional*, *Attractive*, *Reserve*, *Indepeferent*, *Quisionable*, namun ternyata terdapat 3 kategori yang muncul pada penelitian ini yaitu *Must Be*, *One Dimentional*, *Attractive*. Selanjutnya penjelasan lebih detail mengenai 3 kategori tersebut :

1. Atribut C1 termasuk dalam kategori *Must Be*, dimana kenaikan kepuasan pengguna hanya 0,49 saja jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,69 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
2. Atribut C2 termasuk dalam kategori *Must Be*, dimana kenaikan kepuasan pengguna hanya 0,41 saja jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,53 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
3. Atribut C3 termasuk dalam kategori *Attractive*, dimana kenaikan kepuasan pengguna hanya 0,61 saja jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,50 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
4. Atribut C4 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,73 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,61 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
5. Atribut A1 termasuk dalam kategori *Must Be*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,34 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,79 jika jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
6. Atribut A2 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,65 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,73 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.

7. Atribut F1 termasuk dalam kategori *Attractive*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,79 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan hanya 0,30 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
8. Atribut F2 termasuk dalam kategori *Attractive*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,67 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan hanya 0,37 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
9. Atribut E1 termasuk dalam kategori *Attractive*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,70 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan hanya 0,44 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
10. Atribut E2 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,74 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,67 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
11. Atribut T1 termasuk dalam kategori *Must Be*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,44 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,68 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.
12. Atribut T2 termasuk dalam kategori *One Dimensional*, dimana kenaikan kepuasan pengguna mencapai 0,77 jika terpenuhi dan penurunan tingkat kepuasan mencapai 0,60 jika atribut tersebut tidak terpenuhi.

berdasarkan pengintegrasian variable *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode Kano yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa ada atribut yang dapat prioritas untuk ditingkatkan. untuk menentukan priotitas ini disesuaikan dengan atribut dan kategorinya. pada metode Kano sendiri yang disusaikan dengan *evaluation rule* bahwa untuk menentukan atribut yang harus diprioritaskan terlebih dahulu yaitu atribut yang termasuk dalam kategori must

bbe. mengapa demikian, sebab kategori *Must Be* merupakan kriteria dasar dari suatu produk atau jasa yang bermakna bahwa atribut tersebut sudah seharusnya dipenuhi. Setelah kategori dasar *Must Be* sudah dipenuhi kemudian Pihak BPKAD Provinsi Sumatera Selatan seharusnya mampu meningkatkan kinerja pada kategori *One Dimensional* dan juga kategori *Attractive* untuk meningkatkan kepuasan secara pengguna secara signifikan. Berikut kategori yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan penjelasannya :

4.2.1 Kategori *Must Be* (M)

Apabila atribut pada kategori ini tidak dipenuhi maka sebagian besar pengguna akan tidak merasa puas, namun disisi lain dari sudut pandang pengguna bahwa penggunaan teori ini memang sudah semestinya, maka pemenuhan kategori ini sendiri tidak akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan kata lain kategori *Must Be* merupakan hal yang utama dan dinyatakan sebagai syarat mutlak bagi pengguna, karena pengguna beranggapan untuk kategori *Must Be* memang sudah semestinya ada sehingga secara spesifik tidak memuaskan pengguna. Sedangkan untuk atribut yang terdapat dalam kategori ini adalah :

1. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna (C1) tergolong dalam kategori *Must Be* yang artinya, Kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun sistem menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna namun, pengguna akan merasa sangat tidak puas apabila hal tersebut tidak terpenuhi.

2. Semua Informasi mengenai manajemen yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi manajemen daerah (C2) tergolong dalam kategori *Must Be* yang artinya, Kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun Semua informasi mengenai manajemen yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi manajemen daerah namun, pengguna akan merasa sangat tidak puas apabila hal tersebut tidak terpenuhi.
3. Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna (A1) tergolong dalam kategori *Must Be* yang artinya, Kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang akurat sesuai keinginan pengguna namun, pengguna akan merasa sangat tidak puas apabila hal tersebut tidak terpenuhi.
4. Waktu tanggap sistem informasi manajemen daerah dalam memberikan informasi cepat dan sesuai (T1) tergolong dalam kategori *Must Be* yang artinya, Kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun sistem informasi manajemen daerah memberikan informasi cepat dan sesuai namun, pengguna akan merasa sangat tidak puas apabila hal tersebut tidak terpenuhi.

4.2.2 Kategori *One Dimensional* (O)

ketentuan hasil dari *One Dimensional* akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna sebab kategori ini merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut dimana pengguna akan memberikan reaksi kepuasan

apabila atribut ini terpenuhi, namun begitu dengan sebaliknya akan muncul reaksi ketidakpuasan atau pengguna merasa kecewa jika kategori ini tidak dipenuhi. Atribut yang termasuk dalam kategori *One Dimensional* ini sangat penting untuk diprioritaskan oleh pihak BPKAD Provinsi SUMSEL karena tingkat kepuasan berkorelasi linier dengan penentuan sebuah atribut. Kategori ini memuat beberapa atribut yaitu :

1. Sistem Informasi Manajemen Daerah menyediakan informasi yang jelas (C4) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan tersedianya informasi yang jelas terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.
2. Sistem Informasi Manajemen Daerah menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan (A2) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila *output* yang ditampilkan sesuai dengan yang diperintahkan terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.
3. Sistem Informasi Manajemen Daerah sudah *user friendly* (E2) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan Sistem informasi manajemen daerah yang *user friendly* terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.
4. Sistem Informasi Manajemen Daerah menyediakan informasi yang *up to date* (T2) tergolong dalam kategori *One Dimensional* yang artinya, Pengguna merasa puas apabila kebutuhan akan tersedianya informasi

yang *up to date* terpenuhi, dan pengguna akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi.

4.2.3 *Attractive* (A)

Kategori ini akan menghasilkan tingginya tingkat kepuasan pengguna apabila kategori *Attractive* terpenuhi, begitu juga dengan sebaliknya apabila teori ini tidak terpenuhi maka teori ini akan menimbulkan penurunan tingkat kepuasan. Adapun atribut yang berada pada kategori ini adalah :

1. Sistem informasi manajemen daerah memiliki layanan-layanan yang mendukung proses manajemen secara lengkap (C3) tergolong dalam kategori *Attractive* yang artinya, kepuasan pengguna akan meningkat tinggi apabila kebutuhan akan layanan – layanan yang mendukung proses manajemen secara lengkap terpenuhi, namun jika tidak terpenuhi hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
2. Desain tampilan sistem informasi manajemen daerah memiliki pengaturan warna yang menarik (F1) tergolong dalam kategori *Attractive* yang artinya, Kepuasan pengguna akan meningkat tinggi apabila kebutuhan akan Desain tampilan sistem memiliki pengaturan warna yang menarik terpenuhi, namun jika tidak terpenuhi hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
3. Sistem informasi manajemen daerah memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami (F2) tergolong dalam kategori *Attractive* yang artinya, Kepuasan pengguna akan meningkat tinggi apabila kebutuhan akan struktur menu dan link yang mudah dipahami terpenuhi, namun jika tidak

terpenuhi hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

4. Sistem Informasi Manajemen Daerah menyediakan menu bantuan/petunjuk pengguna (E1) tergolong dalam kategori *Attractive* yang artinya, Kepuasan pengguna akan meningkat tinggi apabila kebutuhan akan tersedianya menu bantuan/petunjuk pengguna sistem informasi manajemen terpenuhi, namun jika tidak terpenuhi hal tersebut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa :

Nilai kepuasan tertinggi diperoleh sebesar 0,79 pada atribut variabel *Format* (F1) yang tergolong dalam kategori *Attractive* yaitu, “Desain tampilan Sistem Informasi Manajemen Daerah memiliki pengaturan warna yang baik”. Nilai ketidakpuasan tertinggi akan dirasakan sebesar 0,79 apabila atribut pada variabel *Accuracy* (A1) yang tergolong dalam kategori *Must Be* yaitu, “Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan kepuasan pengguna” tidak terpenuhi.

5.2 Saran

Dari Penelitian ini, maka penulis memberikan saran yaitu ;

1. Penelitian ini menghasilkan hasil yang tidak tetap, maka perlu dilakukan penelitian secara berkala agar hasil yang didapatkan mendeteksi kesesuaian.
2. Peneliti ingin agar penelitian ini dapat dikembangkan lagi oleh peneliti berikutnya tentang analisis kepuasan penggunaan terhadap Aplikasi SIMDA di BPKAD Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan metode berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatta, H. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi* (Andi, ed.). Yogyakarta.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance - Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta : BPFE.
- Alhamdu. (2016). *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Hutabri, E. (2016). Penerapan Metode Kano dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Edik Informatika Jurnal Edik Informatika*, 63.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur dan praktik aplikasi bisnis*. Yogyakarta.
- Kadir, A. (2006). *Pengenalan Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta.
- Kusumawardhani. (2010). *DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN MODEL KANO (Studi Kasus di PT . Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta) Abstrak PENDAHULUAN Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna l. V(3), 185–198.*

- Maulidina, M. (2021). Analisis Preferensi Konsumen Terhadap. *Jurnal Ilmiah*, XV(3), 330–342.
- McLeod, Jr., R., & Schell, G. P. (2008). *Management Information System* (10th ed.). Salemba Empat, Jakarta: Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati.
- Pratama, K. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung, Jawa Barat: Indonesia, Informatika Bandung.
- Resseffendi. (2010). NASPA Journal. *NASPA Journal*, 33, 42(4), 1.
- Reza, I. F. (2016). *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Palembang: Noer Fikri.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2005). *Konsep Dasar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Thoifah, I. (2016). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang : Madani.
- Tjiptono, & Chandra. (2004). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yulianingsih, E., & Sahfitri, V. (2015). *Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano*. Palembang : Universitas Bina Darma.

Lampiran 1. Surat Izin Observasi



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

Nomor : B-1077/Un.09/PP.07/VIII.2/11/2021 Palembang, 09 November 2021
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Observasi**

Kepada Yth.
Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
Provinsi Sumatera Selatan
di
Palembang

Sehubungan dengan surat pengajuan proposal pra penelitian mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 2017 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami :

N a m a : Arya Syafiiqah
NIM : 1730803039
Program Studi : Sistem Informasi
Alamat : Jl. Pakjo No. 37 RT. 003 RW. 002 Sukajadi Prabumulih Timur
Waktu Observasi : 10 November s/d 25 November 2021
Objek Observasi : Seluruh data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas mata kuliah tersebut. Semua bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan untuk pengembangan ilmu sesuai dengan program studinya dan tidak akan dipublikasikan kepada pihak ketiga.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
Telp. (0711) 354668 website : www.saintek.radenfatah.ac.id



Lampiran 2. Surat Keterangan Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 043 TAHUN 2022

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S I)
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 Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
12. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.
13. PMA nomor 18 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun2020-2024.
14. Keputusan Ditjen Pendis nomor 4475 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Ditjen Pendis tahun 2020-2024.
15. Kontrak Kinerja Rektor UIN Raden Fatah tahun 2020 nomor : PRJ_124/PB/2020 tentang Kontrak Kinerja; Kualifikasi Lulusan; Kepuasan Mahasiswa; Penyelesaian Studi Tepat Waktu.
16. SK Dekan Fakultas Sains dan Teknologi no. 82 Tahun 2017;
17. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2021;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Dian Hafidh Zulfikar, M.Cs NIP : 198503182018011001
2. Catur Eri Gunawan, M.Cs NIP : 198605032019031009

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

- Nama : **ARYA SYAFIQAH**
NIM/Jurusan : 1730803039/ Sistem Informasi
Semester/Tahun : Genap/ 2021-2022
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Menggunakan Metode *Kano* Dan *Eucs* Di BPKAD Provinsi Sumatera Selatan
- Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/ kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga : 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
PADA TANGGAL : 07 - 04 - 2022

DEKAN
MUNIR

TEMBUSAN :

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

Lampiran 3. Surat Balasan Izin Observasi



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Kapten A. Rivai Nomor 51 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
 Telp.(0711) 5736539, Fax. (0711) 5736539 Palembang 30127

Palembang, 17 November 2021

Nomor	: 421.4/0103 /BPKAD-I/2021	Kepada	
Sifat	: Biasa	Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi	
Lampiran	: -	Universitas Islam Negeri (UIN)	
Hal	: Permohonan Izin Pengambilan	Raden Fatah Palembang	
	Data	di -	Palembang

Menjawab surat Saudara Nomor : B-1073/Un.09/PP.07/VIII.2/11/2021 Tanggal 09 November 2021 perihal izin mengadakan penelitian, disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan mengizinkan mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang an. Arya Syafiqah, NIM 1730803039 untuk melakukan penelitian dan pengambilan data dalam rangka menyelesaikan skripsi, dengan catatan data-data tersebut tidak dipublikasikan untuk umum hanya untuk kepentingan dunia pendidikan dan apabila dipublikasikan untuk umum akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



H. AKHMAD MUKHLIS, SE., M.Si
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 196406211993031004

Tembusan :
 Yth. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan (sebagai laporan)

Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Kapten A. Rivai Nomor 51 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
 Telp (0711) 5736539, Fax. (0711) 5736539 Palembang 30127

Palembang, 26 Juli 2022

Nomor	: 421.4/03013 /BPKAD-I/2022	Kepada	
Sifat	: Biasa	Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi	
Lampiran	: -	Universitas Islam Negeri (UIN)	
Hal	: Permohonan Izin Pengambilan	Raden Fatah Palembang	
	Data	di-	
			Palembang

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : B-560/Un.09/PP.07/III.2/04/2022 tanggal 11 April 2022 perihal izin Penelitian, disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan mengizinkan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang an. Arya Syafiqah, NIM 1730803039 untuk melakukan penelitian dan pengambilan data dalam rangka menyelesaikan skripsi, dengan catatan data-data tersebut tidak dipublikasikan untuk umum hanya untuk kepentingan dunia pendidikan dan apabila dipublikasikan untuk umum akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



H. AKHMAD MUKHLIS, SE.,M.Si
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 196406211993031004

Tembusan :
 Yth. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan (sebagai laporan)

Lampiran 5. Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH MENGGUNAKAN METODE KANO DAN EUCS DI BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, saya Arya Syafiqah dari fakultas Sains dan Teknologi jurusan Sistem Informasi ingin mengangkat penelitian tentang Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah Menggunakan Metode Kano Dan Eucs Di BPKAD Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu ditengah – tengah kesibukan saudara/i, saya mohon dengan hormat kesediaan saudara/i untuk dapat mengisis kuisisioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Bidang :

Mohon untuk memberikan tanda *checklist* (✓) pada setiap pernyataan yang dipilih.

Dengan Skala

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 tidaknya kondisi tersebut tidak berpengaruh pada anda

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

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

No	Kode	Bentuk	Pernyataan	S	M	N	MT	TS
				1	2	3	4	5
1	C1	Fungsional	Sistem Informasi Manajemen Daerah menyediakan informasi secara tepat sesuai kebutuhan pengguna					
2		Disfungsional	Sistem Informasi Manajemen Daerah tidak menyediakan informasi secara tepat dan tidak sesuai kebutuhan pengguna					
3	C2	Fungsional	Semua informasi mengenai manajemen yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi manajemen daerah					
4		Disfungsional	Semua informasi mengenai manajemen yang dibutuhkan tidak tersedia di sistem informasi manajemen daerah					
5	C3	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah memiliki layanan-layanan yang mendukung proses manajemen secara lengkap					
6		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak memiliki layanan-layanan yang mendukung proses manajemen secara lengkap					
7	C4	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang jelas					
8		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan informasi yang jelas					
9	A1	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna					

10		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna					
11	A2	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan					
12		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan					
13	F1	Fungsional	Desain tampilan sistem informasi manajemen daerah memiliki pengaturan warna yang baik					
14		Disfungsional	Desain tampilan sistem informasi manajemen daerah tidak memiliki pengaturan warna yang baik					
15	F2	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah memiliki struktur menu yang mudah dipahami					
16		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak memiliki struktur menu yang mudah dipahami					
17	E1	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan menu bantuan/petunjuk penggunaan					
18		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan menu bantuan/petunjuk pengguna					
19	E2	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah sudah user friendly					
20		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak user friendly					
21	T1	Fungsional	Waktu tanggap sistem informasi manajemen daerah dalam memberikan informasi cepat dan sesuai					
22		Disfungsional	Waktu tanggap sistem informasi manajemen daerah dalam memberikan informasi lambat dan tidak sesuai					
23	T2	Fungsional	Sistem informasi manajemen daerah menyediakan informasi yang up to date					
24		Disfungsional	Sistem informasi manajemen daerah tidak menyediakan informasi yang up to date					

Lampiran 6. Penentuan Sampel
Rumus Slovin adalah

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Signifikan (5%)

Diketahui : Jumlah OPD di BPKAD Povinsi Sumatera Selatan adalah 153

Dengan batas toleransi sebesar 5%, berapa jumlah sampel yang diambil?

Jawab:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$N = 153$$

$$e = 5\% (0,05)$$

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{153}{1 + (153 \times 0.05^2)} = \frac{153}{1,3825} = 111 \text{ sampel}$$

Lampiran 7. Jawaban Kuisisioner 30 Responden

NO	Pernyataan Fungsional											
	Content				Accuracy		Format		Ease of use		Timeliness	
	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
5	1	1	3	3	1	1	1	4	2	1	1	1
6	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
7	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
8	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4
11	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
16	1	1	2	1	2	1	5	3	2	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	4
25	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	5	5
26	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3
27	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
28	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1
29	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	1	1
30	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2

NO	Pernyataan Disfungsional											
	Content				Accuracy		Format		Ease of use		Timeliness	
	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
2	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	3	4	4	5	3	3	3	1	3	4	3	1
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
7	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
8	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4
9	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2
10	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
15	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
16	5	4	1	3	2	3	3	4	5	3	5	2
17	2	5	5	2	1	2	3	3	3	1	1	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
22	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2
24	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
25	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	2	5
26	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4
27	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	5	5	2	5	5	5	3	1	1	3	4	5
30	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS
Uji Pernyataan Fungsional

Hasil uji validitas pernyataan fungsional variable content

		C1	C2	C3	C4	C
C1	Pearson Correlation	1	.657**	.339	.346	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.066	.061	.000
	N	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	.657**	1	.045	.212	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000		.815	.260	.000
	N	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	.339	.045	1	.753**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.066	.815		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	.346	.212	.753**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.061	.260	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
C	Pearson Correlation	.759**	.630**	.754**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan fungsional variable accuracy

		A1	A2	A
A1	Pearson Correlation	1	.714**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.714**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
A	Pearson Correlation	.926**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan fungsional variable format

		F1	F2	F
F1	Pearson Correlation	1	.511**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000
	N	30	30	30
F2	Pearson Correlation	.511**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000
	N	30	30	30
F	Pearson Correlation	.900**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan fungsional variable Ease of Use

		E1	E2	E
E1	Pearson Correlation	1	.598**	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.598**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
E	Pearson Correlation	.898**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan fungsional variable timeliness

		T1	T2	T
T1	Pearson Correlation	1	.819**	.946**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.819**	1	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
T	Pearson Correlation	.946**	.960**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Uji Pernyataan Disfungsional

Hasil uji validitas pernyataan disfungsional variable content

		C1	C2	C3	C4	C
C1	Pearson Correlation	1	.315	.431*	.508**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.090	.017	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	.315	1	.295	.222	.630**
	Sig. (2-tailed)	.090		.113	.238	.000
	N	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	.431*	.295	1	.361*	.753**
	Sig. (2-tailed)	.017	.113		.050	.000
	N	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	.508**	.222	.361*	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.004	.238	.050		.000
	N	30	30	30	30	30
C	Pearson Correlation	.775**	.630**	.753**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan disfungsional variable accuracy

		A1	A2	A
A1	Pearson Correlation	1	.820**	.956**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.820**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
A	Pearson Correlation	.956**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan disfungsional variable format

		F1	F2	F
F1	Pearson Correlation	1	.451*	.865**
	Sig. (2-tailed)		.012	.000
	N	30	30	30
F2	Pearson Correlation	.451*	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000
	N	30	30	30
F	Pearson Correlation	.865**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan disfungsional variable Ease of use

		E1	E2	E
E1	Pearson Correlation	1	.686**	.927**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.686**	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
E	Pearson Correlation	.927**	.909**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Hasil uji validitas pernyataan disfungsional variable Timeliness

		T1	T2	T
T1	Pearson Correlation	1	.619**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.619**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
T	Pearson Correlation	.913**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional

Hasil uji reliabilitas pernyataan fungsional variable content

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	4

Hasil uji reliabilitas pernyataan fungsional variable Accuracy

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	2

Hasil uji reliabilitas pernyataan fungsional variable format

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.663	2

Hasil uji reliabilitas pernyataan fungsional variable ease of use

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	2

Hasil uji reliabilitas pernyataan fungsional variable timeliness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	2

Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional

Hasil uji reliabilitas pernyataan disfungsional variable content

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.686	4

Hasil uji reliabilitas pernyataan disfungsional variable Accuracy

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.901	2

Hasil uji reliabilitas pernyataan disfungsional variable format

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.620	2

Hasil uji reliabilitas pernyataan disfungsional variable ease of use

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.811	2

Hasil uji reliabilitas pernyataan disfungsional variable timeliness

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.761	2

No.	Content								Accuracy				Format				Ease of use				Timelines			
	C1		C2		C3		C4		A1		A2		F1		F2		E1		E2		T1		T2	
	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
20	1	3	1	3	4	2	2	3	1	4	1	2	1	4	1	3	3	3	1	3	1	5	1	5
21	1	5	3	5	1	5	1	5	1	5	2	5	3	2	1	4	1	4	2	5	1	4	1	5
22	1	4	1	3	1	4	1	5	1	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
23	1	5	1	5	1	5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
24	1	3	1	2	2	4	3	3	2	4	3	3	1	4	1	4	1	4	1	4	3	5	4	4
25	3	2	3	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	5	4	5	3
26	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	2	4
27	2	3	1	3	2	3	1	4	1	4	2	5	1	5	1	4	1	4	1	5	2	4	2	5
28	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	4	3	4	3	1	3	1	3
29	2	5	3	5	1	2	2	5	2	5	2	5	3	5	2	3	1	1	3	3	1	1	1	3
30	2	5	2	4	3	4	3	3	2	5	1	5	3	4	2	5	3	5	2	5	3	5	2	5
31	2	5	1	4	2	5	1	4	1	5	1	5	1	4	1	4	2	5	1	5	1	5	1	5
32	1	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	3	1	4	1	5	1	5	2	5	1	5
33	3	5	1	3	1	4	1	5	2	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	5	3	5	1	5
34	1	4	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	5	2	5	3	3
35	2	5	2	4	1	5	1	5	3	5	2	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	4
36	1	5	2	5	2	5	1	5	3	5	1	3	1	3	1	4	2	5	2	5	2	5	1	4
37	1	4	2	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	4	2	5	1	4	2	5	3	5	1	5
38	1	4	1	4	3	5	1	5	3	3	2	5	4	1	1	3	1	3	1	5	3	2	1	5
39	2	5	3	4	2	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	4	2	3	1	3	2	5	1	5

No.	Content								Accuracy				Format				Ease of use				Timelines			
	C1		C2		C3		C4		A1		A2		F1		F2		E1		E2		T1		T2	
	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
40	1	4	2	5	1	4	1	5	3	5	1	5	1	4	1	5	1	4	1	3	3	5	1	5
41	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	1	4	2	5	1	4	1	3	3	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1	5	2	5	1	3
43	1	4	1	4	2	5	1	4	2	5	1	5	1	3	1	5	1	3	1	5	3	5	1	4
44	1	5	1	4	1	4	1	3	2	5	1	5	1	3	4	1	5	2	3	5	1	3	1	4
45	2	5	1	4	1	5	2	5	3	5	2	5	1	4	2	5	1	5	1	5	2	5	1	3
46	1	5	2	5	1	4	1	4	2	5	1	5	1	5	1	4	1	5	2	5	1	4	2	5
47	2	5	2	5	1	5	1	5	3	5	2	5	1	4	1	5	1	5	1	5	3	5	1	5
48	2	4	3	5	1	3	1	5	2	5	1	4	1	3	1	4	1	3	1	4	2	5	1	4
49	2	5	2	4	1	4	1	5	2	5	1	3	1	4	1	5	1	4	1	4	3	5	1	5
50	3	5	2	5	2	5	1	5	2	2	1	5	4	2	5	2	5	1	5	1	2	5	5	5
51	2	4	1	3	2	5	1	4	1	5	1	5	1	4	1	4	1	3	1	5	3	5	1	5
52	1	5	1	3	2	5	1	3	2	5	1	5	1	4	2	3	1	5	1	5	1	4	1	5
53	2	4	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	4	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5
54	2	5	1	4	1	4	1	5	3	5	1	5	2	1	5	2	4	2	4	1	4	2	3	2
55	1	4	1	3	2	5	1	5	2	3	1	5	1	4	1	4	2	5	1	3	2	5	1	5
56	1	4	1	4	1	5	1	5	2	5	1	5	1	4	1	4	1	5	1	5	3	5	1	5
57	2	5	1	3	1	4	1	5	2	5	1	5	2	3	1	4	2	5	1	5	2	5	1	3
58	2	5	1	3	1	4	2	3	1	5	2	3	1	3	1	4	1	5	1	5	1	4	1	4
59	1	5	3	3	2	4	1	3	3	5	1	5	2	5	1	3	1	4	1	5	1	5	1	5

No.	Content								Accuracy				Format				Ease of use				Timelines			
	C1		C2		C3		C4		A1		A2		F1		F2		E1		E2		T1		T2	
	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
60	2	5	2	5	1	5	1	5	3	5	2	5	1	4	2	5	2	5	2	3	3	3	1	4
61	2	5	4	4	2	5	1	5	3	5	1	5	1	4	2	5	2	5	1	5	1	5	1	5
62	2	5	1	4	2	5	1	5	3	5	2	5	1	4	2	5	1	4	1	5	2	5	1	4
63	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1	5	1	5	1	4	1	5	2	5	1	4	2	3
64	1	4	2	5	1	4	1	5	1	4	2	5	1	4	1	3	1	4	1	5	3	5	1	5
65	3	5	2	4	1	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	3	1	5
66	1	4	3	5	1	4	1	5	2	5	1	5	1	4	1	4	1	5	1	5	3	5	1	5
67	2	5	1	4	2	5	1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1	4	1	5	2	5	1	5
68	2	5	2	5	1	4	1	4	2	5	1	5	1	4	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5
69	3	5	3	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	4	1	5	2	5	3	5	2	5
70	1	5	1	5	1	4	1	4	1	5	2	5	1	4	1	3	1	4	1	5	3	5	1	3
71	2	5	3	5	2	5	1	5	2	5	1	5	1	4	2	4	1	4	1	5	2	5	1	4
72	1	5	2	3	1	4	2	5	2	5	1	5	1	3	1	4	1	4	1	5	1	5	1	3
73	1	4	2	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	3	1	5	1	4	1	5	1	2	1	3
74	3	5	1	4	1	4	1	3	2	5	1	5	1	4	1	4	2	5	1	5	2	5	2	5
75	2	5	1	4	1	4	1	4	1	5	2	5	1	4	2	5	1	5	2	5	1	4	1	5
76	1	4	1	3	2	5	1	3	1	4	2	3	1	3	2	5	1	5	2	3	2	5	1	5
77	2	5	1	4	2	5	2	5	2	5	2	5	1	4	2	5	1	5	1	5	1	4	1	5
78	1	5	2	5	1	5	2	5	2	5	2	5	1	4	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5
79	3	5	2	5	1	3	1	4	2	5	1	5	2	3	1	4	1	5	2	5	1	5	1	5

No.	Content								Accuracy				Format				Ease of use				Timelines			
	C1		C2		C3		C4		A1		A2		F1		F2		E1		E2		T1		T2	
	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
80	1	4	2	5	2	5	1	4	2	5	1	5	1	5	3	3	2	5	1	5	2	5	1	5
81	1	5	3	5	2	5	1	5	2	5	2	5	1	4	2	5	1	3	1	5	1	5	1	4
82	1	3	2	5	1	5	2	5	2	5	2	5	1	4	1	5	1	4	2	5	2	5	1	5
83	1	5	3	5	1	3	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	4	1	5	3	5	1	5
84	2	5	1	5	1	4	1	5	2	5	1	4	1	5	3	3	1	3	1	5	2	5	1	5
85	2	5	2	5	1	3	2	3	1	5	1	3	1	3	1	4	1	5	1	5	1	5	2	5
86	2	5	2	5	1	4	1	5	2	5	1	5	1	4	2	5	1	4	2	4	2	5	1	5
87	2	5	2	5	1	3	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5
88	1	3	2	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	2	5	2	5	1	5	1	4
89	2	5	2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	5
90	2	5	1	4	1	4	1	5	2	5	1	5	1	5	1	4	2	5	1	5	2	5	1	5
91	1	5	1	4	1	4	2	5	1	5	2	5	1	4	1	5	3	4	1	5	3	5	1	5
92	2	5	1	4	1	4	1	5	2	5	2	5	1	5	1	4	1	5	1	5	2	5	1	5
93	3	5	2	5	1	4	1	5	2	5	2	5	1	4	1	4	2	5	1	5	1	5	1	5
94	2	5	1	4	1	3	2	5	1	5	2	5	1	4	2	5	1	4	2	5	2	5	2	5
95	2	5	1	4	2	3	1	3	2	5	1	4	1	5	1	4	2	3	1	5	1	4	2	5
96	1	5	2	5	2	4	1	5	2	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2	5	1	5
97	2	5	2	4	1	4	2	5	1	5	1	4	2	5	2	3	1	5	1	4	3	5	1	5
98	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1	5	1	4	1	3	2	5	2	5	1	4	2	5
99	2	5	2	5	2	5	1	5	3	5	2	5	1	4	1	5	1	4	1	5	2	5	1	5

No.	Content								Accuracy				Format				Ease of use				Timelines			
	C1		C2		C3		C4		A1		A2		F1		F2		E1		E2		T1		T2	
	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis	Fung	Dis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
100	2	5	2	5	2	5	2	5	3	5	1	5	1	4	1	5	1	4	1	5	2	5	2	5
101	2	5	3	5	2	5	1	5	2	5	1	4	1	3	1	4	2	3	2	3	1	3	1	5
102	2	5	2	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	3	5	1	5
103	1	5	3	5	1	5	1	4	2	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	4	1	5	2	5
104	2	5	2	5	1	5	2	3	3	5	1	5	1	5	1	4	1	3	1	5	2	5	1	5
105	1	5	2	5	1	4	1	4	2	5	2	5	1	4	2	5	1	4	1	4	2	5	2	5
106	2	5	2	3	1	4	1	3	1	2	1	4	2	1	1	4	1	3	1	5	2	3	1	5
107	1	4	2	3	1	4	1	4	2	5	2	3	1	4	1	4	1	4	1	3	1	5	1	4
108	2	5	2	5	2	5	1	4	1	5	1	5	2	3	1	4	1	4	1	5	2	5	1	3
109	1	5	2	5	2	5	1	4	2	5	1	5	2	3	1	4	1	4	1	3	1	5	1	3
110	1	4	3	5	1	5	1	4	1	5	4	1	3	1	1	3	1	3	1	5	4	5	1	5
111	1	5	3	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1	5	2	4	1	3	1	5	1	5	1	5

Lampiran 10. Menerjemahkan jawaban responden menggunakan Tabel Evaluasi Kano

Tabel Evaluasi Kano

Customer Requirments		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Func-tional	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

(Sumber: Walden, 1993)

Jawaban dari 111 responden pada pernyataan fungsional dan disfungsional pada lampiran 8 kemudian diterjemahkan ke dalam Tabel Evaluasi Kano untuk menentukan kategori atribut tiap responden. Peneliti menggunakan bantuan Microsoft Excel, berikut ini rumus yang digunakan :

```
=IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=1);"Q";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=2);"A";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=3);"A";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=4);"A";IF(AND(FUNGSIONAL=1;DISFUNGSIONAL=5);"O";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=2);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=3);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=4);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=2;DISFUNGSIONAL=5);"M";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=2);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=3);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=4);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=3;DISFUNGSIONAL=5);"M";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=2);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=3);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=4);"I";IF(AND(FUNGSIONAL=4;DISFUNGSIONAL=5);"M";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=1);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=2);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=3);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=4);"R";IF(AND(FUNGSIONAL=5;DISFUNGSIONAL=5);"Q");))))))))))))))))))))))
```

Hasil penerjemahan kategoru atribut tiap responden berdasarkan Tabel Evaluasi Kano adalah sebagai berikut:

NO	Content				Accuracy		Fotmat		Ease of Use		Timeliness	
	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2
1	O	O	O	O	M	M	O	O	A	A	A	A
2	M	R	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
3	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O
4	M	M	O	O	O	O	I	M	O	A	O	A
5	A	A	I	M	A	A	A	I	I	I	A	A
6	A	I	I	I	A	I	I	I	I	A	I	I
7	M	I	A	I	I	I	I	A	A	A	A	I
8	M	I	I	M	I	M	O	I	A	A	I	I
9	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	A	A
10	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I
11	O	I	I	I	I	I	A	A	I	I	O	M
12	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A
13	O	O	O	O	A	O	A	O	O	O	O	O
14	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
15	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	O	I
16	O	A	R	A	I	A	R	I	M	A	A	A
17	A	O	O	A	Q	A	A	I	A	R	A	Q
18	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A
19	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
20	A	A	I	I	A	A	A	A	I	A	O	O
21	O	M	O	O	O	M	I	A	A	M	A	O
22	A	A	A	O	O	O	A	A	A	A	A	A
23	O	O	O	A	A	A	A	A	A	A	A	A
24	A	A	I	I	I	I	A	A	A	A	M	I
25	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	R	R
26	A	I	A	A	I	A	I	I	Q	I	Q	I
27	I	A	I	A	A	M	O	A	A	O	I	M
28	A	A	I	I	A	A	I	A	I	I	A	A
29	M	M	A	M	M	M	M	I	Q	I	Q	A
30	M	I	I	I	M	O	I	M	M	M	M	M
31	M	A	M	A	O	O	A	A	M	O	O	O
32	O	M	O	O	M	O	A	A	O	O	M	O
33	M	A	A	O	M	O	A	A	A	O	M	O
34	A	O	M	O	M	O	A	A	A	O	M	I
35	M	I	O	O	M	M	O	A	O	O	O	A
36	O	M	M	O	M	A	A	A	M	M	M	A
37	A	M	A	O	O	O	A	M	A	M	M	O
38	A	A	M	O	I	M	R	A	A	O	I	O
39	M	I	M	O	O	O	M	A	I	A	M	O

NO	Content				Accuracy		Fotmat		Ease of Use		Timeliness	
	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2
40	A	M	A	O	M	O	A	O	A	A	M	O
41	M	O	M	O	M	O	I	I	I	I	I	I
42	A	M	A	A	M	O	A	A	A	O	M	A
43	A	A	M	A	M	O	A	O	A	O	M	A
44	O	A	A	A	M	O	A	R	R	M	A	A
45	M	A	O	M	M	M	A	M	O	O	M	A
46	O	M	A	A	M	O	O	A	O	M	A	M
47	M	M	O	O	M	M	A	O	O	O	M	O
48	I	M	A	O	M	A	A	A	A	A	M	A
49	M	I	A	O	M	A	A	O	A	A	M	O
50	M	M	M	O	I	O	I	R	R	R	M	Q
51	I	A	M	A	O	O	A	A	A	O	M	O
52	O	A	M	A	M	O	A	I	O	O	A	O
53	I	M	M	O	O	M	A	M	O	O	O	O
54	M	A	A	O	M	O	R	R	I	R	I	I
55	A	A	M	O	I	O	A	A	M	A	M	O
56	A	A	O	O	M	O	A	A	O	O	M	O
57	M	A	A	O	M	O	I	A	M	O	M	A
58	M	A	A	I	O	I	A	A	O	O	A	A
59	O	I	I	A	M	O	M	A	A	O	O	O
60	M	M	O	O	M	M	A	M	M	I	I	A
61	M	I	M	O	M	O	A	M	M	O	O	O
62	M	A	M	O	M	M	A	M	A	O	M	A
63	M	M	M	M	M	O	O	A	O	M	A	I
64	A	M	A	O	A	M	A	A	A	O	M	O
65	M	I	O	O	M	M	A	O	A	O	A	O
66	A	M	A	O	M	O	A	A	O	O	M	O
67	M	A	M	O	M	M	M	M	A	O	M	O
68	M	M	A	A	M	O	A	O	M	O	M	O
69	M	M	O	O	M	O	O	A	O	M	M	M
70	O	O	A	A	O	M	A	A	A	O	M	A
71	M	M	M	O	M	O	A	I	A	O	M	A
72	O	I	A	M	M	O	A	A	A	O	O	A
73	A	M	A	O	O	O	A	O	A	O	A	A
74	M	A	A	A	M	O	A	A	M	O	M	M
75	M	A	A	A	O	M	A	M	O	M	A	O
76	A	A	M	A	A	I	A	M	O	I	M	O
77	M	A	M	M	M	M	A	M	O	O	A	O
78	O	M	O	M	M	M	A	O	M	O	M	O

NO	Content				Accuracy		Fotmat		Ease of Use		Timeliness	
	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2
79	M	M	A	A	M	O	I	A	O	M	O	O
80	A	M	M	A	M	O	O	I	M	O	M	O
81	O	M	M	O	M	M	A	M	A	O	O	A
82	A	M	O	M	M	M	A	O	A	M	M	O
83	O	M	A	M	O	O	M	O	A	O	M	O
84	M	O	A	O	M	A	O	I	A	O	M	O
85	M	M	A	I	O	A	A	A	O	O	O	M
86	M	M	A	O	M	O	A	M	A	I	M	O
87	M	M	A	O	M	O	M	O	M	O	M	O
88	A	M	O	M	M	O	O	M	M	M	O	A
89	M	M	O	O	M	O	O	O	M	O	O	O
90	M	A	A	O	M	O	O	A	M	O	M	O
91	O	A	A	M	O	M	A	O	I	O	M	O
92	M	A	A	O	M	M	O	A	O	O	M	O
93	M	M	A	O	M	M	A	A	M	O	O	O
94	M	A	A	M	O	M	A	M	A	M	M	M
95	M	A	I	A	M	A	O	A	I	O	A	M
96	O	M	I	O	M	M	O	M	O	M	M	O
97	M	I	A	M	O	A	M	I	O	A	M	O
98	M	M	M	M	M	O	A	A	M	M	A	M
99	M	M	M	O	M	M	A	O	A	O	M	O
100	M	M	M	M	M	O	A	O	A	O	M	M
101	M	M	M	O	M	A	A	A	I	I	A	O
102	M	M	O	A	O	O	O	A	O	O	M	O
103	O	M	O	A	M	A	O	A	O	A	O	M
104	M	M	O	I	M	O	O	A	A	O	M	O
105	O	M	A	A	M	M	A	M	A	A	M	M
106	M	I	A	A	A	A	R	A	A	O	I	O
107	A	I	A	A	M	I	A	A	A	A	O	A
108	M	M	M	A	O	O	I	A	A	O	M	A
109	O	M	M	A	M	O	I	A	A	A	O	A
110	A	M	O	A	O	R	R	A	A	O	M	O
111	O	M	O	M	M	A	O	I	A	O	O	O

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian

1. Wawancara



2. Uji valid kuisiner ke validator



3. Penyebaran kuisisioner kepada OPD BPKAD PROV SUMSEL







Lampiran 12. Lembar Konsultasi



Fakultas Sains dan Teknologi
 UIN Raden Fatah
<http://saintek.radenfatah.ac.id/>

FORM BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Arya Syafiqah
 Program Studi : Sistem Informasi
 Nim : 1730803039
 Judul Skripsi/TA : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Menggunakan Metode Kano dan Eucs di BPKAD Provinsi Sumatera Selatan

Dosen Pembimbing I :
 Dian Hafidz Zulfikar, S.Kom., M.Cs.
 NIP : 198503182018011001

NO	HARI/TGL	PEMBAHASAN	STATUS OK/REVISI	PARAF
1	2/6 2022	Perbaiki format penulisan yg dibahas	revisi	<i>[Signature]</i>
2	8/6 2022	Bab I-ii ok. Perbaiki bab iii.kuisiner	ok	<i>[Signature]</i>
3	22/6 2022	lanjutkan uji validator perbaikan kuisiner	ok	<i>[Signature]</i>
4	1/7 2022	lanjutkan progres penulisan	ok	<i>[Signature]</i>
5	4/11 2022	Acc Ujian hasil	ok.	<i>[Signature]</i>
6				
7				
8				
9				
10				

Palembang, 2022
 Pembimbing I

Dian Hafidh Zulfikar, S.Kom., M.Cs.
 NIP : 198503182018011001

**FAKULTAS SAINS DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
FATAH PALEMBANG**



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ARYA SYAFIIQAH
NIM : 1730803039
Judul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH
: MENGGUNAKAN METODE KANO DI BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN
Dosen Pembimbing : CATUR ERI GUNAWAN S.T.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2021-09-03 15:18:35	Assalamualaikum pak, ini proposal penelitian saya, tolong untuk dikoreksi pak. untuk uji validitas dan reabilitas saya belum mengerti pak mohon bimbingannya pak, Terimakasih Pak.	Kirim format word
2	2021-09-09 13:00:08	assalamualaikum wr. wb pak, ini file wordnya pak	Perbaiki sesuai komentar, kemudian janji utk bimbingan di prodi saja.
3	2021-10-04 22:01:02	Assalamu'alaikum wr wb, ini proposal perbaikan yang kemarin pak, terimakasih pak.	Silahkan perbaiki sesuai dengan komentar pada saat bimbingan offline di lab.
4	2021-11-21 12:43:42	Assalamualaikum pak, Ini Proposal Perbaikan kemarin pak, Terimakasih Pak	Baik, silahkan ke pembimbing 1
5	2022-02-02 11:59:32	Assalamu'alaikum pak, saya mau minta ttd persetujuan untuk syarat sempro, terimakasih pak	sudah ditandatangani secara offline
6	2022-04-25 09:36:04	Assalamu'alaikum pak, ini file skripsi yang kita bahas tadi, terimakasih pak	Silahkan diperbaiki sesuai dengan komentar pada saat bimbingan offline
7	2022-06-30 10:35:49	assalamualaikum pak, kemarin kuisisioner penelitian sudah di uji validator, dan sekarang saya lanjut uji validasi kuisisioner ke BPKAD	ok silahkan dilanjutkan, perlu diperhatikan bahwa responden harus sesuai dengan penelitian (harus tepat). Jawaban dari responden harus benar2 dari responden yg sebenarnya, tdk boleh curang.
8	2022-11-30 05:29:04	Assalamualaikum wr wb. ini BAB IV dan V yang kita bahas kemarin pak, terimakasih pak.	Silahkan diperbaiki sesuai petunjuk