



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang menggunakan Metode Kano

SKRIPSI

I.K.SEPTI DESI ARYANI

161410074

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020



**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi dan Pengaduan
Online Rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota
Palembang menggunakan Metode Kano**

I.K.SEPTI DESI ARYANI

161410074

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

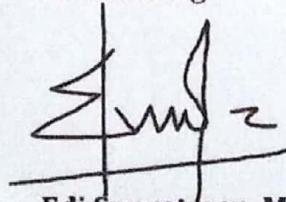
HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi dan
Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi
Dan Informatika Kota Palembang menggunakan metode
kano**

**I.K. SEPTI DESI ARYANI
161410074**

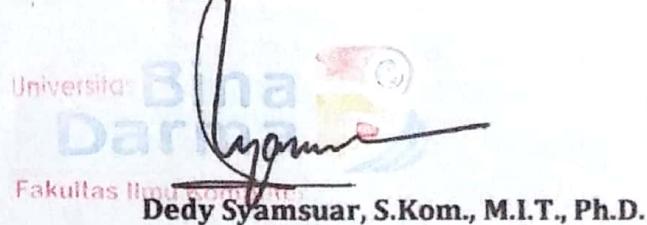
**Telah diterima salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing I



Edi Supratman, M.Kom

**Palembang, 31 Agustus 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan**



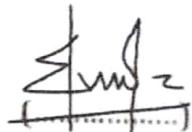
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang menggunakan metode kano" Oleh "I.k. Septi Desi Aryani", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 31 Agustus 2020.

Komisi Penguji

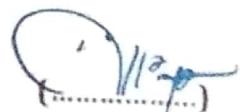
1. Ketua : **Edi Supratman, M.Kom**



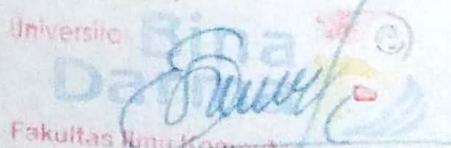
2. Anggota : **Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.**



3. Anggota : **Muhamad Ariandi, M.Kom**



Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I.K. Septi Desi Aryani

Nim : 161410074

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh - sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpanan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang - undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 14 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



I.K. Septi Desi Aryani
NIM : 161410074

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

➤ Motto

"Jangan Pergi Mengikuti Jalan Akan Berujung. Buat Jalanmu Sendiri dan Tinggalkan Jejak". (Ralph Waldo Emerson)

"Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Melainkan Sesuai dengan Kesanggupannya". (QS. Al-Baqarah 286)

➤ Persembahan

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua penulis Ayah Bakaruddin dan Almh Ibu I.K. Vianti Mala karena mereka telah memberikan kasih sayang tiada henti, telah banyak berkorban baik tenaga maupun fikiran, telah memberikan dukungan baik moril maupun materil berkat doa mereka penulis bisa dititik ini. Terima kasih atas semua.
2. Yang terkasih Rian Reynaldi karena telah banyak meluangkan waktu, fikiran juga tenaga. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang tiada hentinya, yang selalu penulis repotkan sehingga penulis bisa berada dititik ini.
3. ISTA (I.K.) *Family* dan seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
4. Dosen pembimbing Bapak Edi Supratman, M. Kom. Yang telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat – sahabat seperjuangan serta Almamater tercinta.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of LAPOR users at the Palembang City Information and Communication Office. The data in this study were collected using an instrument in the form of a questionnaire which was distributed to 85 respondents. Furthermore, the data obtained is processed using SPSS version 23. This study aims to measure the level of user satisfaction, the results obtained are the calculation of the coefficient of better worse, the level of user satisfaction is 0.69 (69%) and the level of user dissatisfaction is 0.55 (55%). Researchers use the Kano method in which this method aims to determine the attributes in Kano are categorized into 6 categories, namely must-be, one-dimensional, attractive, indifferent, reverse and questionable. LAPOR still in a one-dimensional way, if the performance of an attribute that is owned will continue to increase, user satisfaction will also increase and vice versa.

Key words: LAPOR, satisfaction level, Kano

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen berupa kuisioner yang disebarluaskan kepada 85 responden. Selanjutnya data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS versi 23. penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna, hasil yang diperoleh perhitungan koefisien *better worse*, tingkat kepuasan pengguna sebesar 0,69 (69%) dan tingkat ketidakpuasan pengguna sebesar 0,55 (55%). Peneliti menggunakan metode Kano yang mana metode ini bertujuan untuk menentukan atribut dari suatu produk atau layanan yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Atribut – atribut layanan pada Kano dikategorikan kedalam 6 kategori yakni *must-be*, *one-dimensional*, *attractive*, *indefequent*, *reverse* dan *questionable*. LAPOR Masih berada pada *one-dimensional* dimana jika kinerja suatu atribut yang dimiliki akan terus meningkat maka kepuasan pengguna juga meningkat begitu juga sebaliknya.

Kata kunci : LAPOR, tingkat kepuasan, kano

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE KANO**". Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tentunya proses penyusunan Skripsi ini akan sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M.**, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. **Bapak Muhammad Izman Herdiyansyah, MM., PH.D** selaku wakil Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. **Bapak Dedy Syamsuar, S.Kom., M.IT., P.HD** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. **Bapak Dr. Edi Surya Negara M.Kom** selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. **Bapak Edi Supratman, M.Kom.**, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dukungan serta motivasi selama melakukan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas waktu, tenaga, dukungan, arahan, saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. **Seluruh Dosen Program Studi Informasi** yang telah memberikan ilmu kepada penulis di perkuliahan.
7. **Kedua orangtua penulis, Ayah Bakaruddin dan Almh Ibu I.K. Vianti Mala** yang selalu memberikan dorongan semangat, motivasi untuk tidak kenal kata menyerah serta doa yang tak pernah ada hentinya. Terimakasih Ayah dan Ibu yang telah membekali saya dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga,

terimakasih untuk jeri payah dan kerja keras kalian yang telah mengantarkan saya hingga berada dititik ini.

8. **Yang terkasih Rian Reynaldi** Terimakasih atas semangatnya.
9. **Ista Family** dan keluarga besar lainnya terima kasih atas doanya.
10. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis yang telah memberikan izin terhadap penelitian ini.
11. Untuk temen-temen seperjuangan yang Indi Aliyah , Dwi Suryanti, Karpiles Saputra dan teman-teman kelas SI D angakatan 2016 yang memberikan semangat, kritikan, dan saran pada penulis.
12. Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2016 khususnya kelas D yang telah mewarnai dunia perkuliahan penulis, terimakasih untuk segala kenangannya serta semangat yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaiannya skripsi ini.
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu kiranya, pembaca dapat memaklumi atas kekurangan dalam laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL DALAM | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah | 2 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.5. Metodologi Penelitian | 3 |
| 1.5.1 Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian | 3 |
| 1.5.2 Alat dan Bahan..... | 3 |
| 1.5.3 Metode Pengumpulan Data..... | 4 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Analisis | 6 |
| 2.1.2 Pengertian Kepuasan | 6 |
| 2.1.3 Pengertian LAPOR | 6 |
| 2.1.4 Penelitian Sebelumnya..... | 8 |
| 2.1.5 Metode Kano | 11 |
| 2.1.5.1 Diagram Kano | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.5.2 Tabel Evaluasi dan Kuisioner Model Kano | 12 |
| 2.1.5.3 <i>CS-Coefficient</i> | 14 |
| 2.1.5.4 Keuntungan Penggunaan KANO | 15 |
| 2.1.6 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>) | 15 |
| 2.1.7 Populasi dan Sampel | 16 |
| 2.1.8 Analisis Data..... | 16 |
| 2.1.8.1 Uji Validitas | 16 |
| 2.1.8.2 Uji Reliabilitas | 17 |
| 2.2 Gambaran Umum Perusahaan | 17 |
| 2.2.1 Sejarah Perusahaan | 17 |
| 2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan | 20 |
| 2.2.3 Struktur Organisasi | 21 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Desain Penelitian | 23 |
| 3.2 Jawal Penelitian | 23 |
| 3.3 Metode Penenlitian yang digunakan | 23 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| 3.5 Variabel Penelitian | 24 |
| 3.6 Skala Likert | 25 |
| 3.7 Populasi dan Sampel | 25 |
| 3.7.1 Populas | 25 |
| 3.7.2 Sampel | 25 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.9 Ringkasan | 28 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 29 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 29 |
| 4.1.1 Karakter Responden | 29 |
| 4.1.1.1 Jenis Kelamin | 29 |
| 4.1.1.2 Umur | 30 |
| 4.1.2 Analisis Instrumen Penelitian | 31 |
| 4.1.2.1 Uji Validitas | 31 |
| 4.1.2.2 Uji Reliabilitas | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.3 Analisis Metode Kano | 33 |
| 4.1.3.1 Menentukan Kategori Kano Berdasarkan Jawaban Responden..... | 33 |
| 4.1.3.2 Hasil Kuisioner Kano | 36 |
| 4.1.3.3 Menentukan Kategori Kano | 39 |
| 4.2 Pembahasan | 42 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 43 |
| 5.1 Simpulan | 43 |
| 5.2 Saran | 43 |
| Daftar Pustaka | 44 |
| Lampiran | |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Kano | 13 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi..... | 22 |
| Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin | 31 |
| Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Umur | 32 |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Kano | 14 |
| Tabel 2.2 <i>Tabulation Of Surveys</i> | 14 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian..... | 24 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 25 |
| Tabel 3.3 Tabel Karakteristik Responden | 26 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 29 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur | 30 |
| Tabel 4.3 Hasil Analisis Uji Validitas Pertanyaan Fungsional..... | 32 |
| Tabel 4.4 Hasil Analisis Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional | 32 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional | 33 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional..... | 33 |
| Tabel 4.7 Tabel Evaluasi Kano | 33 |
| Tabel 4.8 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano | 34 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuisioner Kano..... | 36 |
| Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano | 40 |
| Tabel 4.11 Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano..... | 41 |