

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang pesat membuat segala sesuatunya dilakukan dengan cara semudah mungkin. Dengan adanya teknologi informasi membuat seseorang mendapatkan suatu informasi dengan mudah, cepat dan akurat. Terutama internet telah menjadi salah satu hal yang wajib dalam kehidupan sehari – hari. Banyak pihak yang menggunakan internet untuk memudahkan suatu pekerjaan. Termasuk pada sektor pemerintahan salah satu pihak yang memanfaatkan internet untuk berbagai kegiatan dengan membuat website LAPOR singkatan dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat.

Lapor merupakan salah satu layanan untuk menyuarakan keluhan masyarakat, Lapor bisa juga dilakukan melalui sms, media sosial, aplikasi SP4N lapor bahkan menggunakan website Lapor. Dengan adanya website Lapor masyarakat dapat menyuarakan aspirasinya kepada instansi yang terkait dengan cepat serta tepat. Hingga saat ini jumlah pelapor di Indonesia dibulan januari 2020 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile, dengan rata – rata jumlah pelaporan 570 perhari ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)). Untuk di Kota Palembang total 561 pelapor yang terdisposisi, pelaporan didominasi masalah E-KTP.

Pada penerapan Lapor banyak yang perlu diperhatikan salah satunya kualitas layanan karena kualitas layanan tentunya akan menciptakan suatu kepuasan pengguna terhadap suatu layanan dalam hal ini kualitas dan kepuasan pengguna berkaitan erat. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Lapor agar bisa mengetahui kepuasan pengguna Lapor,

penulis akan melakukan penelitian kepuasan pengguna Lapor dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan.

Dalam menganalisis kepuasan pengguna banyak model yang bisa digunakan salah satunya model Kano. Menurut Algifari (2016) Model kano adalah suatu model bertujuan untuk membuat kategori atribut – atribut dari produk atau jasa berdasarkan atas kemampuan produk atau jasa tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang menggunakan metode kano?”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis merumuskan permasalahan, yaitu “Bagaimana kepuasan pengguna lapor dengan menggunakan metode kano pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

## **1.3. Batasan Masalah**

Untuk membatasi permasalahan agar tidak keluar dari topik yang dibahas, maka diperlukan pembatasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini.

Berikut ini adalah batasan masalahnya :

1. Penelitian ini akan membahas kepuasan pengguna Website Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang yang pernah menggunakan website Lapor.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Laporan menggunakan metode kano dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi website laporan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan laporan, agar pengguna lebih puas dan nyaman ketika mengunjungi laporan.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian yang dilaksanakan pada bulan September 2019 sampai dengan bulan September 2020. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang berlokasi di Jl Nyoman Ratu No. 1271 Sungai Pangeran Kota Palembang.

### **1.5.2. Alat dan Bahan**

Dalam melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat ini alat dan bahan yang digunakan meliputi perangkat keras (*Hardware*), perangkat lunak (*Software*), dan meliputi bahan – bahan pelengkap lainnya.

1. Perangkat Keras (*Hardware*) terdiri dari:
  - a. Laptop Acer Aspire E1-410
  - b. Mouse
  - c. Hardisk 320 GB
  - d. RAM 2 GB
  - e. Prosesor Intel Celeron N2820

2. Perangkat Lunak (*software*) terdiri dari :
  - a. Sistem Operasi Windows 7
  - b. Penulisan Tugas ini dengan Microsoft Word 2010
  - c. Software pendukung antara lain SPSS Statistic Versi 23
  - d. Web Browser menggunakan Chrome
3. Bahan Penunjang lainnya:
  - a. Buku – Buku Literatur
  - b. E-Jurnal

### **1.5.3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara
  - 1) Menurut Sugiono (2017) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan – permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin melakukan hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit / kecil.
  - 2) Menurut Riduwan (2018) wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal – hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman wawancara dan situasi wawancara.
  - 3) Jadi wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari responden yang dibutuhkan.

## 2. Kuesioner (Angket)

- 1) Menurut Sugiono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- 2) Menurut Riduwan (2018) kuisisioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.
- 3) Jadi kuisisioner atau angket ialah memberikan daftar pertanyaan sesuai dengan penelitian yang diberikan kepada orang lain bisa menggunakan kertas maupun media *online*.

## 3. Observasi

- 1) Menurut Sugiyono (2017) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek – obyek alam yang lain.
- 2) Menurut Riduwan (2018) pengamatan (*observation*) observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat petilaku dan tindakan manusia, fenomena alam (kejadian – kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja dan penggunaan responden kecil.
- 3) Jadi observasi merupakan melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian sesuai dengan yang diteliti untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan oleh objek yang sedang diteliti.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan terdapat gambaran garis besar yang jelas hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tentang teori – teori yang akan digunakan sebagai acuan untuk menganalisa data yang terdiri dari teori – teori umum untuk mendukung penyusunan skripsi ini dan perbandingan penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan tentang tehnik pengambilan populasi dan sample, perancangan kuisisioner, tehnik pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam pengolahan data responden penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menelaskan tentang hasil pengumpulan data, pengolahan data, dan dilanjutkan pembahasan mengenai hasil pengolahan data tersebut.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang simpulan yang dapat ditarik dari keseluruhan langkah penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran – saran yang mungkin dipertimbangkan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna.