

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG MENGUNAKAN METODE KANO

I.K. Septi Desi Aryani¹, Edi Supratman²
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Email : i.k.septi03@gmail.com¹, Edi_Supratman@binadarma.ac.id²

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, indeferent, 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.

Keywords: 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 disebarkan 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, indeferent, reverse* dan *questinable*. 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

1. PENDAHULUAN

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 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 2019 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). Untuk di Kota Palembang total 561 pelapor yang terdistribusi, 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.

Analisis adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasikan dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya [2]. Dalam menganalisis kepuasan pengguna banyak model yang bisa digunakan salah satunya model Kano.

Menurut Algifari [1] 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. Metode Kano pertama kali dipublikasi dalam *The Journal of the Jappanese Society for Quality Control* tahun 1984 yang berjudul *Attractive quality and must-be quality* oleh Noriaki Kano dan kawan – kawan. Metode Kao adalah suatu model yang bertujuan untuk membuat kategori atribut – atribut dari produk maupun jasa berdasarkan atas kemampuan produk atau jasa tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Model Kano merupakan salah satu teknik yang sangat berguna untuk mengetahui atribut apa yang harus ada pada suatu produk agar pelanggan memperoleh kepuasan atau bentuk pelayanan seperti apa yang harus diberikan kepada pelanggan kepada pengguna pelayanan pelayanan mendapatkan kepuasan yang tinggi [1].

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Lapor menggunakan metode kano dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan *Model Kano* untuk menganalisa kepuasan pengguna LAPOR pada masyarakat Kota Palembang yang pernah menggunakan LAPOR.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer, sekunder dan kuesioner.

1) Data Primer

Yaitu data-data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang di teliti dengan mengamati langsung semua aktivitas yang dilakukan atau semua urutan kerja yang ada dan yang dapat diawasi secara langsung pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang,

mengadakan pengamatan dan pencatatan terhadap sistem informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR).

2) Data Sekunder

Yaitu Data yang diperoleh dari berbagai laporan dan publikasi yang relevan dengan penelitian.

3) Kuesioner

Merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan.

2.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, akan tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu [3].

2.4 Sampel

Secara konsisten menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang diambil sebagian sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi [4]

Menurut Riduwan [3] untuk menentukan sampel menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{561}{(561) \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{561}{6,61} = 84,87 = 85 \text{ responden} \dots(1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d² = presisi yang ditetapkan = 10%

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur, dengan membandingkan dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka *item* tersebut dinyatakan *valid*. Dalam penelitian ini n (jumlah sampel) = 85, (a ; 85-2), jadi nilai $a=85-2= 83$ (Sugiyono, 2017) dengan tingkat signifikan $\alpha= 0,05$ maka didapat r -tabel sebesar 0,220 (*2-tailed*) Jika Nilai *pearson correlation* > nilai pembandingan berupa r -kritis atau r tabel, maka *item* tersebut *valid*. Atau jika nilai Sig. (*2-tailed*) < 0,05 berarti *item* tersebut *valid* dan berlaku sebaliknya. berikut hasil Pengujian validitas setiap variabel. Instrumen penelitian terdiri atas 2 jenis pernyataan yaitu fungsional dan disfungsional. Hasil Analisis uji validitas pernyataan fungsional dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r hitung	r tabel (<i>two tailed</i>)	Hasil
P1	0.523	0.220	<i>Valid</i>
P3	0.648	0.220	<i>Valid</i>
P5	0.579	0.220	<i>Valid</i>
P7	0.572	0.220	<i>Valid</i>
P9	0.613	0.220	<i>Valid</i>
P11	0.701	0.220	<i>Valid</i>
P13	0.568	0.220	<i>Valid</i>
P15	0.608	0.220	<i>Valid</i>
P17	0.524	0.220	<i>Valid</i>
P19	0.625	0.220	<i>Valid</i>
P21	0.750	0.220	<i>Valid</i>
P23	0.666	0.220	<i>Valid</i>

Tabel 2. Validitas Disfungsional

Pertanyaan	r hitung	r tabel (<i>two tailed</i>)	Hasil
P2	0.758	0.220	<i>Valid</i>
P4	0.812	0.220	<i>Valid</i>
P6	0.745	0.220	<i>Valid</i>
P8	0.718	0.220	<i>Valid</i>
P10	0.705	0.220	<i>Valid</i>
P12	0.797	0.220	<i>Valid</i>
P14	0.772	0.220	<i>Valid</i>
P16	0.814	0.220	<i>Valid</i>
P18	0.719	0.220	<i>Valid</i>
P20	0.735	0.220	<i>Valid</i>
P22	0.759	0.220	<i>Valid</i>
P24	0.670	0.220	<i>Valid</i>

Sumber: data diolah dengan SPSS

Menurut Tabel r *product moment* Sugiyono [5] r Tabelnya adalah 0,220. Dapat dilihat pada tabel diatas setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian karena hasil rHitung > 0,220.

3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. syarat untuk menyatakan jika *item* itu reliabel adalah dengan melihat hasil uji reliabilitas jika setiap variabel > dari 0,6 berarti variabel tersebut reliabel. Uji reliabilitas ini menggunakan model *alfa cronbach's* karena alternatif jawaban lebih dari 3 pilihan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Adapaun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
,847	,852	12	Reliabel

Sumber : data diolah dengan SPSS

Adapun hasil Uji Reliabilitasterhadap pertanyaan disfungsional dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji ReliabilitasPertanyaan Disfungsional

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
,929	,930	12	Reliabel

Sumber : data diolah dengan SPSS

Dari hasil tabel diatas menunjukkan, nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel > 0,6 dan semua pertanyaan pada kuisisioner pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

3.3 Analisis Metode Kano

3.3.1 Menentukan kategori kano berdasarkan jawaban responden.

Langkah pertama yang dilakukan untuk mengkategorikan atribut – atribut layanan kedalam metode Kano yaitu dengan cara menentukan jawaban keseluruhan atas kuesioner responden berdasarkan pengelompokkan pertanyaan pada jenis pertanyaan *functional* dan *disfunctional*. Kegunaan tabel evaluasi Kano dibawah ini, untuk mengelompokkan suatu atribut – atribut dari tiap responden.

Tabel 5. Tabel Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen	Disfungsional				
	1	2	3	4	5
	Suka	Berharap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Fungsional	1. Suka	Q	A	A	O
	2. Berharap	R	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	Q

Keterangan :

A = *Attractive*

M = *Must – be*

1 = Suka

2 = Berharap

O = *One – dimensional* 3 = Netral
R = *Reverse* 4 = Toleransi
Q = *Questionable* 5 = Tidak Suka
I = *Indifferent*

3.3.2 Hasil Kuisiонер Kano

Setelah menentukan klasifikasi pada fungsional dan disfungsional, selanjutnya dilakukan pengelompokkan dan perhitungan dari hasil klasifikasi yang sudah didapatkan sehingga untuk langkah ini hanya menentukan jumlah kategori kano tiap – tiap atribut terhadap hasil semua responden. Berikut Tabel 6 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan metode Kano.

Tabel 6. Hasil kuisiонер Kano

No	Atribut	O	A	M	Q	R	I	Total
1	Pertanyaan 1	44	17	5	4	1	14	85
2	Pertanyaan 2	37	18	9	3	0	18	85
3	Pertanyaan 3	34	23	8	4	2	14	85
4	Pertanyaan 4	35	21	9	3	1	16	85
5	Pertanyaan 5	40	20	7	3	1	14	85
6	Pertanyaan 6	40	17	8	3	3	14	85
7	Pertanyaan 7	38	17	11	5	2	12	85
8	Pertanyaan 8	33	20	9	6	0	17	85
9	Pertanyaan 9	46	15	9	2	0	13	85
10	Pertanyaan 10	26	20	3	7	5	24	85
11	Pertanyaan 11	32	19	5	2	6	21	85
12	Pertanyaan 12	28	19	7	5	1	25	85

3.3.3 Menentukan Kategori Kano

Setelah dilakukan penentuan dalam kebutuhan pengguna sesuai dengan kategori Kano, selanjutnya menentukan kategori Kano tiap masing – masing atribut layanan dengan menggunakan *Blauth's Formula* sebagai berikut:

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

- 2) Jika $(one\ dimensional + attractive + mustbe) < (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(indifferent + reserve + questionable)$.
- 3) Jika $(one - dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$ maka *grade* diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu $(one - dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable)$.

Setelah dilakukan penjumlahan dengan berdasarkan aturan penggunaan dalam *Blauth's Formula* seperti pada tabel diatas maka hasil yang diperoleh bahwa pada kategori *Attractive, One - dimensional* dan *Must - be* memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan jumlah kategori *Questionable, Reverse* dan *Indifferent* yang lebih kecil. Untuk selanjutnya dalam hasil akhir pada metode Kano yaitu menentukan tiap - tiap atribut ke dalam kategori Kano sehingga hasil yang didapat dari hasil nilai maksimum dari kesesuaian kategori Kano. Berikut pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Rekapitulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano

Atribut	Kategori KANO						Total	Grade	(Better) Kepuasan	(Worse) Ketidakpuasan
	O	A	M	Q	R	I				
1	44	17	5	4	1	14	41	O	0,76	-0,61
2	37	18	9	3	0	18	48	O	0,67	-0,56
3	34	23	8	4	2	14	51	O	0,72	-0,53
4	35	21	9	3	1	16	50	O	0,69	-0,54
5	40	20	7	3	1	14	45	O	0,74	-0,58
6	40	17	8	3	3	14	45	O	0,72	-0,61
7	38	17	11	5	2	12	47	O	0,71	-0,63
8	33	20	9	6	0	17	52	O	0,67	-0,53
9	46	15	9	2	0	13	39	O	0,73	-0,66
10	26	20	3	7	5	24	59	O	0,63	-0,40
11	32	19	5	2	6	21	53	O	0,66	-0,48
12	28	19	7	5	1	25	57	O	0,59	-0,44

Untuk menghitung koefisien kepuasan dan ketidakpuasan pengguna pada tabel 7 menggunakan rumus *Better* and *Worse* dengan rumus dapat dilihat dibawah ini :

Better (Kepuasan)

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

Worse (Ketidakpuasan)

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

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari mengolah data dan analisis serta pembahasan dalam penelitian ini, selanjutnya dapat disimpulkan dan saran secara singkat dari hasil penelitian ini. Dibawah ini sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode KANO dapat diketahui bahwa pengguna layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) belum cukup merasa puas dan masih diperlukan adanya perbaikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan *koefisien Better and Worse*, tingkat kepuasan pengguna sebesar 0,69 (69%), sedangkan tingkat ketidakpuasan pengguna sebesar 0,55 (55%).
- 2) Berdasarkan hasil dari atribut layanan pada KANO terdiri dari 6 kategori yaitu *One Dimensional, Attractive, Must Be, Reverse, Questionable dan Indifferent*. Responden semuanya atribut memilih *One Dimensional* yang berisi pernyataan adanya perbaikan pada kategori *One Dimensional*. Hal ini dikarenakan jika kinerja suatu atribut yang dimiliki akan terus meningkat maka kepuasan pengguna juga akan ikut meningkat begitu juga sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta : BPF-YOGYAKARTA.
- [2] Jogiyanto. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.
- [3] Riduwan. 2013. *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*. Bandung : Alfabeta.
- [4] Riduwan. 2015. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- [5] Sugiyono. 2016. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- [6] Riduwan. 2018. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : ALFABETA.