

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN PELAYANAN PERIZINAN ONLINE “SI CANTIK” PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Diah Ayu Rahmawati, Joni Karman, Ahmad Sobri
Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Bina Insan

Correspondence Author: *1902030001@mhs.univbinainsan.ac.id,
joni_karman@univbinainsan.ac.id, *ahmadsobri@univbinainsan.ac.id.

Abstract

E-Government memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuk Linggau, telah menggunakan teknologi pelayanan perizinan online yaitu SICANTIK. Kendala yang dirasakan oleh pegawai, seperti gangguan yang terjadi akibat maintenance system mempengaruhi aktivitas pelayanan. Dilakukan analisis terhadap aplikasi SiCantik cloud pada DPMPSTP Kota Lubuklinggau. Memperhatikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai digunakan sebagai saran serta masukan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas dan kinerja dari aplikasi tersebut secara maksimal. Metode Importance Performance Analysis (IPA) sebagai alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan aplikasi. Aplikasi diukur dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menggunakan 3 variabel sebagai indikator yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan Kemudahan terdapat 100 responden. Hasil pemetaan nilai gap yaitu sebesar 0,04 dimana nilai variabel Kemudahan sebesar -0,07, variabel Kualitas Informasi 0,01, variabel Kualitas Interaksi -0,07. Kemudian dilakukan pemetaan setiap item pada diagram kartesius dengan sumbu X (performance) sebesar 3,81 dengan sumbu Y (importance) sebesar 3,85. Kepuasan terhadap kualitas layanan aplikasi SiCantik DPM-PTSP Kota Lubuklinggau dilihat dari kemudahan, kualitas informasi, dan kualitas Interaksi memiliki kinerja yang baik serta dapat memenuhi harapan pengguna. Hasil pemetaan diagram diperoleh 2 indikator yang perlu di tingkatkan, 7 indikator yang perlu dipertahankan oleh DPM-PTSP Kota Lubuklinggau. Terdapat 11 indikator yang tidak dianggap penting pada kuadran C dan D.

Keyword: Analisis, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengguna

1. PENDAHULUAN

Laju teknologi saat ini begitu teramat pesat, perihal ini di dorong dengan pertukaran data dan informasi yang cepat serta ide- ide yang senantiasa berinovasi. Sehingga masyarakat lebih gampang menerima informasi yang bermutu dengan cepat, akurat, serta murah. Saat ini juga sangatlah gampang mendapatkan dan membagikan data lewat bermacam platform semacam web, blog serta lain- lain. Guna mengimbangi dari kemajuan yang berlangsung pada teknologi, masyarakat dituntut untuk senantiasa dapat menyesuaikan diri serta memiliki ide inovatif. *Industry Revolution* yang berlangsung di indonesia saat ini secara bertahap telah meninggalkan aktivitas konvensional ataupun manual dari bermacam area baik industri, pemerintahan, ekonomi, pendidikan, kesehatan, pangan serta pertanian[1].

Pemerintah saat ini juga ikut ambil bagian dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik guna menghasilkan pelayanan yang efisien, cepat, efisien, dan responsif. Melalui E-Government pemerintah memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Lubuk Linggau, juga telah menggunakan teknologi dalam pemberian layanan perizinan pada penduduk. Menanggapi sesuai dengan “Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014” membahas penyelenggaraan perizinan dan Non-perizinan oleh DPM-PTSP wajib menggunakan pelayanan secara elektronik (PSE), maka digunakan aplikasi “SI CANTIK” untuk mempermudah pemberian layanan publik berupa pembuatan izin secara online. Aplikasi “SI CANTIK” ini digunakan secara nasional dan pertama kali digunakan di DPMPSTP Kota Lubuklinggau pada tahun 2019. Tujuan penggunaan untuk

memberikan perizinan non-berusaha dan non-perizinan kepada masyarakat yang dapat diakses melalui <http://sicantikui.layanan.go.id>.

Kepuasan penggunaan sistem (user satisfaction) ialah reaksi serta asumsi yang diberikan pengguna sehabis memakai sistem informasi. Kepuasan terhadap pemakaian sistem ialah salah satu tolak ukur buat mengenali tingkatan keberhasilan dan pengaruh terhadap implementasi sistem informasi. Perilaku pengguna yang diartikan yakni ialah evaluasi kriteria subyektif, sebab pengguna menggemari sistem yang digunakan [2].

Metode Importance Performance Analysis (IPA) memiliki empat kuadran untuk mengukur semua variabel terkait mutu: Kuadran I Prioritas utama, Kuadran II Mempertahankan, Kuadran III Prioritas Rendah, dan Kuadran IV Kemungkinan Berlebihan [3]. Metode IPA digunakan untuk menentukan kemajuan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan area yang perlu ditingkatkan. Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, berwujud, mutu produk, dan harga semuanya termasuk dalam analisis GAP [4].

2. METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filosofi positivism dan meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan mengambil sample secara acak dalam banyak kasus. Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, yang kemudian dianalisis dengan maksud untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. [6]

2.1. Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini di perlukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan secara langsung pada pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk mengetahui kesuksesan system dalam meningkatkan kepuasan penggunanya.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab dengan karyawan dan masyarakat pengguna aplikasi Sicantik untuk mendapatkan informasi tambahan sebagai keterangan yang diperlukan pada penelitian.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik yang digunakan untuk pengumpulan informasi atau data dengan memberikan seperangkat pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, kepada responden atau pengguna untuk dijawab.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses atau tahap pengumpulan data sebagai barang bukti berupa foto, video, serta file lainnya yang diperlukan untuk mendukung penelitian

2.2. Metode Analisa

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam penelitian ini sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi. Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah alat untuk menampilkan data tentang faktor-faktor yang menurut pengguna mempengaruhi kepuasan aplikasi SiCantik [8]. Variabel yang dimaksud adalah Quality of Information, Quality of Interaction, dan Usability, yang mana dianggap oleh pengguna (users) sebagai faktor yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk layanan aplikasi, yang diukur dari tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (kinerja).

2.3. Pengolahan Data

a. Sampel dan populasi

Sample merupakan bagian dari semua karakteristik yang dimiliki oleh sebagian populasi. [6] Untuk menentukan sample dipenelitian ini digunakan rumus lemeshow dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Perhitungan jumlah sample minimum berdasarkan rumus lemeshow [5] sebagai berikut :

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

z_{α} : Ukuran tingkat kepercayaan

α : 0,05 maka Z: 1,96

e : Standar eror yang ditoleransi (5%)

$$n = \left(\frac{1,96/0,25}{0,05} \right)^2 = 94,6$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh sampel sebanyak 94,6 responden, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden sebagai sampel pengguna aplikasi SiCantik.

b. Kuisioner

Kuisioner merupakan alat atau teknik pengumpulan informasi atau data dengan membagi seperangkat pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, kepada responden atau pengguna untuk dijawab. Teknik pengukuran pertanyaan kuisioner menggunakan *Likert's Summanted Rating* (LSR), LSR digunakan sebagai tolak ukur atas jawaban pertanyaan-pertanyaan yang dinyatakan kedalam pilihan yang memuat jawaban antara sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

c. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik *Simple Random Sampling* merupakan bagian dari teknik pengambilan sample *Probability Sampling*, cara pengambilan sample dengan sederhana secara acak, tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota sebuah populasi.

3. HASIL DAN ANALISA

3.1. Analisa Deskriptif

Berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah dikumpulkan, berikut adalah distribusi jawaban dari 100 responden yang telah di sesuaikan dengan penilaian skala Likert. Pengukuran yang dilakukan menggunakan kuisioner Sistem layanan aplikasi SiCantik cloud dilakukan dengan dua cara, yaitu online dengan memberikan link kuisioner google form dan offline memberikan kuisioner secara langsung kepada responden.

Tabel 1. Deskripsi Responden

No	Deskripsi Responden	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin			
1	a. Laki-laki	47	47 %
	b. Perempuan	53	53 %
	Jumlah	100	100%
Umur			
2	a. 20-30 Tahun	56	56%
	b. 31-40 Tahun	31	31%
	c. 41-50 Tahun	13	13%
	Jumlah	100	100%
Tingkat Pendidikan			
3	SMA	47	47%
	D3	9	9%
	D4	4	4%
	S1	32	32%
	S2	8	8%
	Jumlah	100	100%

3.2. Uji Validitas

Dasar pengambilan Uji Validitas pada penelitian ini adalah perbandingan *rhitung* dengan *rtabel*, yaitu

:

- Jika nilai *r hitung* > dari *r tabel* (Sig. 0,05), maka *Ho* ditolak yang artinya valid
- Jika nilai *r hitung* < dari *r tabel* (Sig. 0,05), maka *Ho* diterima artinya tidak valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Importance (Harapan)	<i>rhitung</i>		Keterangan
		Performance (Kinerja)	<i>rtabel</i>	
Kemudahan 1	0.604	0.590	0.197	Valid
Kemudahan 2	0.624	0.656	0.197	Valid
Kemudahan 3	0.624	0.650	0.197	Valid
Kemudahan 4	0.673	0.707	0.197	Valid
KualitasInfo 1	0.718	0.727	0.197	Valid
KualitasInfo 2	0.678	0.665	0.197	Valid
KualitasInfo 3	0.656	0.731	0.197	Valid
KualitasInfo 4	0.745	0.704	0.197	Valid
KualitasInfo 5	0.703	0.708	0.197	Valid
KualitasInfo 6	0.697	0.712	0.197	Valid
Mutu Inter 1	0.687	0.727	0.197	Valid

Mutu Inter 2	0.647	0.618	0.197	Valid
Mutu Inter 3	0.611	0.539	0.197	Valid
Mutu Inter 4	0.560	0.621	0.197	Valid
Mutu Inter 5	0.510	0.602	0.197	Valid
Mutu Inter 6	0.409	0.592	0.197	Valid
Mutu Inter 7	0.590	0.531	0.197	Valid
Mutu Inter 8	0.688	0.600	0.197	Valid
Mutu Inter 9	0.643	0.480	0.197	Valid
Mutu Inter 10	0.482	0.489	0.197	Valid

Berdasarkan hasil Uji Validitas pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan taraf signifikan 0,05 atau 5% dan jumlah responden (N) = 100 sehingga nilai r_{tabel} 0,197.

3.3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada peneliti ini menggunakan aplikasi rstudio, berikut hasil uji reliabilitas pada instrument penelitian.

```
Reliability analysis
Call: alpha(x = .)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.92      0.92      0.95      0.37 12 0.012 3.8 0.56 0.35

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
feldt  0.9 0.92 0.94
duhachek 0.9 0.92 0.94
```

Gambar 1. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pengguna (Importance)

```
Reliability analysis
Call: alpha(x = .)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.92      0.92      0.95      0.36 11 0.012 3.8 0.54 0.37

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
feldt  0.89 0.92 0.94
duhachek 0.90 0.92 0.94
```

Gambar 2. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja sistem (Performance)

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's (Importance)	Alpha	Cronbach's (Performance)	Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
0.92		0.92		0.60	Reliable

Dengan koefisien Alpha Cronbach's lebih besar dari 0,60 atau 60% maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau reliabel untuk digunakan.

3.4. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk melihat apakah data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji Kolmogorov-Smirnov dikombinasikan dengan uji normalitas untuk memastikan data akurat dan cocok untuk penelitian ini. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Shapiro-Wilk normality test	Lilliefors (Kolmogorov-Smirnov) normality test
data: DATA_OLAH_PENILAIAN_QS3\$Y W = 0.82957, p-value = 2.237e-09	data: DATA_OLAH_PENILAIAN_QS3\$Y D = 0.17702, p-value = 3.336e-08

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov memberikan hasil signifikan sebesar 0,17702 > 0,05 yang menunjukkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak. Data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga metode regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.5. Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian yang dilakukan terhadap variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), berikut hasil perhitungan regresi linier berganda dengan program Rstudio sebagai berikut :

```

Coefficients:
              Estimate Std. Error  t value Pr(>|t|)
(Intercept) 7.958e-14  8.007e-14  9.940e-01  0.323
x1           8.000e+00  2.800e-14  2.857e+14  <2e-16 ***
x2           1.200e+01  2.862e-14  4.193e+14  <2e-16 ***
x3           2.000e+01  2.725e-14  7.340e+14  <2e-16 ***
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

```

Gambar 4. Hasil Uji regresi linier berganda

Pada gambar diatas bisa dipaparkan tentang persamaan regresi ganda pada riset ini. Ada pula rumus persamaan regresi dalam riset ini, yaitu:

$$Y = a + 1X_1 + 2X_2 + 3X_3$$

$$Y = 7,958 \times 10^{-14} + 8,0 X_1 + 1,200 \times 10^1 X_2 + 2,000 \times 10^1 X_3$$

Persamaan regresi diatas, memiliki kesimpulan yang dapat dipaparkan sebagai demikian :

- Nilai kostanta (a) merupakan $7,958 \times 10^{-14}$, serta bertanda positif nilai Y merupakan $7,958 \times 10^{-14}$ bila aspek X_1 , X_2 , serta X_3 dipandang konstan.
- Nilai koefisien regresi variable X_1 merupakan 8,0 . Serta bila tanda positif X_1 merupakan satuan, hingga Kemudahan bertambah sebesar 8,0 dengan anggapan ekspektasi variable independen yang lain tidak berubah-ubah.
- Nilai koefisien regresi variable X_2 sebesar $1,200 \times 10^1$ serta bila X_2 ialah satuan hingga tanda positif menampilkan kenaikan Kualitas Informasi sebesar $1,200 \times 10^1$ dengan anggapan variabel independen yang lain tidak berubah-ubah.
- Nilai koefisien regresi variable X_3 merupakan $2,000 \times 10^1$ serta bertanda positif berarti Kualitas Interaksi bertambah sebesar $2,000 \times 10^1$ apabila X_3 sama dengan 1, dengan anggapan variabel independen yang lain tidak berubah-ubah.

3.6. Uji analisis kesenjangan (Gap) dan kesesuaian

Uji Tingkat Kesenjangan dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan atau perbedaan harapan antara kepentingan pengguna dan kinerja sistem yang dirasakan pengguna terhadap kualitas pelayanan sistem aplikasi SiCantik *cloud*. Uji tingkat kesesuaian (Tki) digunakan untuk mengetahui kualitas kinerja dari sistem pelayanan aplikasi SiCantik di DPM-PTSP Kota Lubuklinggau, berdasarkan dari persepsi pengguna.

Tabel 4. Hasil analisis kesenjangan (Gap) dan tingkat kesesuaian

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat kesesuaian (%)		GAP	
		Per-atribut	Variabel	Per-atribut	Variabel	Per-atribut	Variabel	Per-atribut	Variabel
1	Kemudahan 1	3.98		3.75		94%		-0.23	
2	Kemudahan 2	3.79	3.76	3.64	3.70	96%	98%	-0.15	-0.07
3	Kemudahan 3	3.62		3.69		102%		0.07	
4	Kemudahan 4	3.66		3.71		101%		0.05	
5	KualitasInfo 1	3.86		3.83		99%		-0.03	
6	KualitasInfo 2	3.8		3.81		100%		0.01	
7	KualitasInfo 3	3.84	3.80	3.82	3.80	99%	100%	-0.02	0.01
8	KualitasInfo 4	3.77		3.83		102%		0.06	
9	KualitasInfo 5	3.76		3.76		100%		0	
10	KualitasInfo 6	3.74		3.76		101%		0.02	
11	Mutu Inter 1	3.71		3.81		103%		0.1	
12	Mutu Inter 2	3.98		3.87		97%		-0.11	
13	Mutu Inter 3	4.03		3.93		98%		-0.1	
14	Mutu Inter 4	3.84		3.81		99%		-0.03	
15	Mutu Inter 5	3.79	3.92	3.86	3.85	102%	98%	0.07	-0.07
16	Mutu Inter 6	4.02		3.89		97%		-0.13	
17	Mutu Inter 7	4.02		3.93		98%		-0.09	
18	Mutu Inter 8	3.95		3.82		97%		-0.13	
19	Mutu Inter 9	3.87		3.86		100%		-0.01	

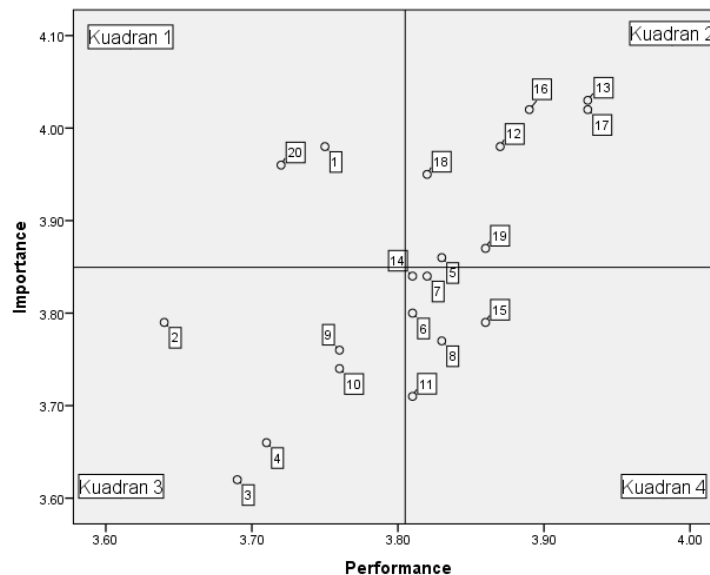
Analisis kepuasan penggunaan layanan perizinan online "SiCantik" pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA), (Rahmawati, Diah A)

20	Mutu Inter 10	3.96	3.72	94%	-0.24
		RATA - RATA		99%	-0.04

3.7. Hasil Analisis Kuadran

Pada tahap ini dilakukan pemetaan dari hasil analisis ke dalam diagram kuadran kartesius dengan sumbu importance (Y) dan performance (X). Untuk menentukan nilai potong dari sumbu X dan Y digunakan rumus berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum XI}{k} = \frac{76,1}{20} = 3.81 \quad \bar{Y} = \frac{\sum YI}{k} = \frac{76.99}{20} = 3.85$$



Gambar 5. Hasil Pemetaan variabel peratribut

- a. Kuadran A terdapat 2 faktor yang perlu perbaikan, yaitu :
 - 1) Indikator nomor (X1), aplikasi perlu mudah di pahami dan dipelajari oleh pengguna.
 - 2) Indikator nomor (X20), data yang diberikan dalam aplikasi hanya digunakan untuk alasan atau permohonan yang diajukan.
- b. Kuadran B terdapat 7 faktor yang perlu di pertahankan, yaitu :
 - 1) Indikator nomor (X5), aplikasi ini membagi data atau informasi dan hasil yang akurat bagi pengguna.
 - 2) Indikator nomor (X12), aplikasi ini membutuhkan jaringan internet untuk mengelolah data pengguna.
 - 3) Indikator nomor (X13), Pengelola sistem layanan Sicantik tanggap dalam memecahkan masalah pengguna.
 - 4) Indikator nomor (X16), aplikasi ini membagi ketepatan data atau informasi dan hasil bagi pengguna.
 - 5) Indikator nomor (X17), aplikasi ini aman dalam merahasiakan data pribadi pengguna.
 - 6) Indikator nomor (X18), data yang diberikan oleh pengguna pada aplikasi si cantik ini diarsipkan dengan baik.
 - 7) Indikator nomor (X19), akuisi nama pengguna dan kata sandi di aplikasi SiCantik ini aman.
- c. Kuadran C terdapat 5 faktor yang menjadi prioritas rendah, yaitu :
 - 1) Indikator nomor (X2), aplikasi ini mudah dioperasikan.
 - 2) Indikator nomor (X3), tampilan aplikasi yang menarik.
 - 3) Indikator nomor (X4), Penginputan data pada aplikasi mudah dan cepat.
 - 4) Indikator nomor (X9), aplikasi ini menyediakan layanan tepat waktu.
 - 5) Indikator nomor (X10), aplikasi ini mempercepat proses pembuatan izin.
- d. Kuadran D terdapat 6 faktor yang dianggap berlebihan dan bukan prioritas utama, yaitu:
 - 1) Indikator nomor (X6), aplikasi ini memberikan informasi serta respon yang cepat untuk pengguna.
 - 2) Indikator nomor (X7), aplikasi ini memberikan kemudahan layanan pembuatan izin oleh pengguna
 - 3) Indikator nomor (X8), aplikasi ini mengadakan informasi yang terbaru (up to date) bagi penggunanya
 - 4) Indikator nomor (X11), aplikasi ini membantu mengelolah data.
 - 5) Indikator nomor (X15), Sistem layanan aplikasi ini berfungsi dengan baik pada browser default.

4. KESIMPULAN

Hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi SiCantik *cloud* diperoleh tingkat kesesuaian mencapai 99%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas aplikasi sudah sesuai dengan harapan pengguna aplikasi SiCantik. Hasil pengukuran kesenjangan (Gap) terhadap tingkat kinerja dan tingkat harapan sebesar -0,04, dimana masih terdapat perbedaan persepsi antara tingkat harapan terhadap tingkat kinerja. Hasil pemetaan yang dilakukan terdapat indicator dari variabel kemudahan dan kualitas interaksi yang perlu ditingkatkan.

Sehingga hasil simpulan atribut yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah pengetahuan masyarakat umum untuk lebih mengenal fungsi aplikasi SiCantik *cloud* dan pemanfaatan data yang diberikan pada aplikasi tersebut. Serta atribut yang berada di kuadran B harus tetap dipertahankan untuk mencapai hasil yang maksimal.

ACKNOWLEDGEMENTS

Paper ini merupakan hasil penelitian tugas akhir mahasiswa Universitas Bina Insan, Lubuklinggau tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Industri, D. A. N. Tantangan, and P. Sosial, "Revolusi industri 4.0 dan tantangan perubahan sosial," pp. 22–27.
- [2] S. Kasus, Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. 2018.
- [3] M. Kualitas, S. Informasi, and U. Harian, "Available Online: <https://dinastirev.org/JEMSI> Page 334," vol. 1, no. 4, pp. 334–340, 2020, doi: 10.31933/JEMSI.
- [4] J. O. Ong and J. Pambudi, "Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero)," vol. IX, no. 1, pp. 1–10.
- [5] S. Maghfiroh and I. K. D. Nuryana, "Penerapan Metode TAM dan DeLone And McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada," vol. 03, no. 03, pp. 24–32, 2022
- [6] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. 2013*
- [7] D. Hartomi, A. Padma, and D. Mutiarin, "Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan ' Kumis MbahTejo ' di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)," pp. 156–167.
- [8] I. D. A. N. Perpustakaan, S. Ellyusman, and R. F. Hutami, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Website Portal Akademik Universitas Xyz Bandung) Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom maka aspek tata kelola Portal Akademik yang baik perlu dilakukan . Berdasarkan Untuk meningkatkan kualitas Portal Akademik Direktorat Sistem," vol. 5, no. 1, pp. 1385–1404, 2017.