

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WEBSITE TANGGAP COVID-19 PROVINSI JAWA TENGAH MENGGUNAKAN METODE KANO

Chrys Nathanael Santoso, Magdalena A. Ineke Pakereng

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

E-mail : 672018135@student.uksw.edu, ineke.pakereng@uksw.edu

Abstrak

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melakukan terobosan dalam bidang teknologi yaitu menciptakan sebuah aplikasi berbasis *website* yang dinamakan “Tanggap COVID – 19 Provinsi Jawa Tengah”, yaitu merupakan sebuah *website* yang dibentuk untuk menyajikan informasi, data, dan visualisasi tentang penyebaran, pencegahan, penanggulangan Covid-19, data vaksinasi, RS rujukan, dan juga berita seputar pandemi di Jawa Tengah. Analisa tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Tanggap Covid-19 Provinsi Jawa Tengah ini dilakukan untuk mendapatkan sebuah penilaian dari masyarakat pengguna *website* tersebut. Penilaian kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut merupakan suatu hasil dan penilaian keberhasilan. Berdasarkan permasalahan tersebut akan dilakukan sebuah analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode KANO sebagai masukan untuk pengembangan system selanjutnya. Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode KANO memberikan hasil yang berada pada *attractive* dan *must-be*, dimana hasil evaluasi menyatakan bahwa kepuasan pengguna sangat berpengaruh terhadap *system*.

Kata Kunci : Covid-19, *Website* Tanggap COVID–19, Metode KANO.

Abstract

The Central Java Provincial Government made a breakthrough in the field of technology, namely creating a website-based application called "Response to COVID-19 Central Java Province", which is a website formed to present information, data, and visualizations about the spread, prevention, and control of Covid-19, vaccination data, referral hospitals, and also news about the pandemic in Central Java. This analysis of the level of user satisfaction with the Central Java Province Covid-19 Response website was carried out to get an assessment from the community who use the website. Assessment of user satisfaction with the website is a result and assessment of success. Based on these problems, an analysis of the level of user satisfaction will be carried out using the KANO method as input for further system development. The results of measuring the level of user satisfaction using the KANO method give results that are at

How to cite:	Ruslan, Najamuddin Abd Safa, Muh. Fihris Khalik, Muhammad Alqadri Burga (2023) Derivasi dalam Bahasa Arab dan Bahasa Indonesia: Hubungan Bentuk dan Maknanya, (8) 3, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i3.11497
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

attractive and must-be, where the evaluation results state that user satisfaction greatly influences the system.

Keywords : *COVID-19, Response to COVID-19 Central Java Province, the KANO Method.*

Pendahuluan

Jaman globalisasi ini, teknologi merupakan suatu hal yang penting dan lumrah untuk menunjang kehidupan sosial masyarakat dunia (Saragih, 2022). Teknolog jaman sekarang berkembang dengan sangat pesat. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia (Surani, 2019). Salah satunya yaitu sebuah aplikasi website dimana masyarakat mudah mencari informasi yang dibutuhkan (Anggraini & Suaidah, 2022). Dimasa pandemi *Covid -19* mulai muncul, keadaan semakin sulit berdampak di berbagai bidang di seluruh masyarakat dunia, dari segi ekonomi, pemerintahan, aktivitas sehari-hari terhambat, dan juga dari segi pendidikan sulit untuk mendapatkan kondisi untuk pembelajaran bertatap muka (Simangunsong, 2022).

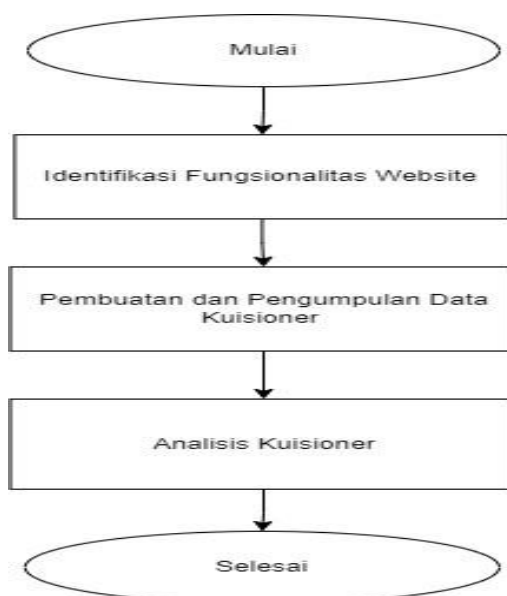
Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melakukan terobosan dalam bidang teknologi yaitu menciptakan sebuah aplikasi berbasis *website* yang dinamakan “Tanggap *COVID–19* Provinsi Jawa Tengah”, merupakan sebuah *website* yang dibentuk untuk menyajikan informasi, data, dan visualisasi tentang penyebaran, pencegahan, penanggulangan *Covid-19*, data vaksinasi, RS rujukan, dan juga berita seputar pandemi di Jawa Tengah (Nathanael Santoso, 2023).

Dalam proses penggunaan *website* “Tanggap *COVID–19* Provinsi Jawa Tengah” pengguna akan berinteraksi dengan *website* tersebut dan mencari informasi yang ada di dalam *website* tersebut sehingga terjadinya sebuah interaksi antara pengguna dan *website* tersebut (Nathanael Santoso, 2023). *Website* adalah kumpulan halaman yang terdiri dari beberapa informasi terdiri dari *text*, gambar, *video*, *audio*, dan visual yang diakses pada *internet* (Kuswanto, 2017). Ketika pengguna berinteraksi dengan *website*, pengguna akan merasakan pengalaman tertentu sehingga memiliki perasaan atau tingkat kepuasan dengan *website* tersebut, dan hingga saat ini belum ada penelitian yang membahas *website* “Tanggap *COVID–19* Provinsi Jawa Tengah” dari sisi tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis Tingkat kepuasan Pengguna Terhadap *website* “Tanggap *COVID – 19* Provinsi Jawa Tengah” menggunakan Metode Kano. Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan [2]. Hasil akhir penelitian yang didapatkan nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas kepuasan pengguna terhadap *website* Tanggap *COVID – 19* Provinsi Jawa Tengah.

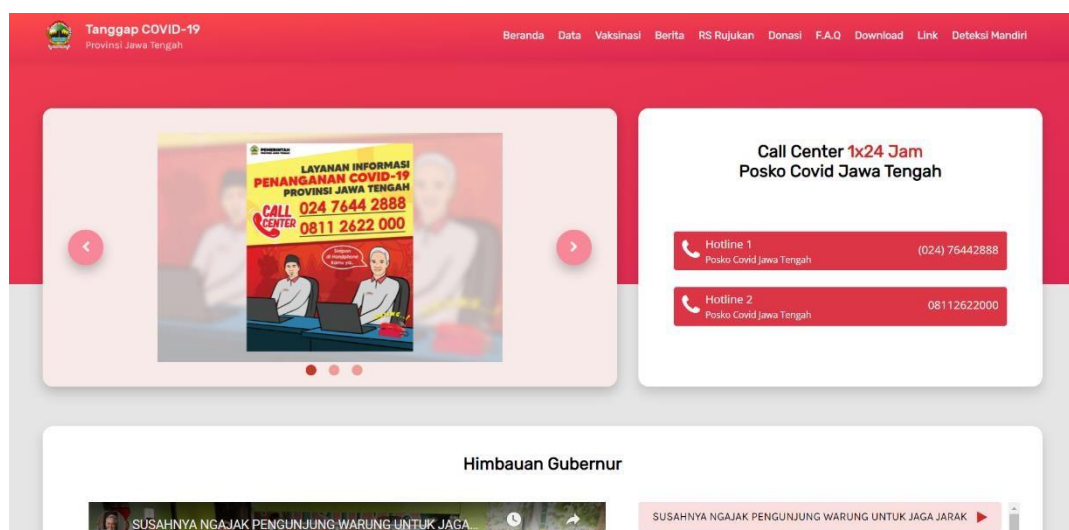
Metode Penelitian

Tahapan yang perlu dilakukan dalam pembuatan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian pada Gambar 1 dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada tahap Identifikasi Fungsionalitas *Website*, Dalam mengidentifikasi fungsi *website*, pengguna harus mengakses *website* tersebut agar dapat menggunakan dan memahami setiap fungsi, fasilitas-fasilitas layanan yang ada dalam *website* tersebut. *Website* yang akan dianalisis yaitu *website* Tanggap COVID-19 Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan metode kano. Tahap kedua adalah Pembuatan dan Pengumpulan Data Kuisisioner.



Gambar 2. Tampilan *Website*

Gambar 2 merupakan Tampilan *website* dengan berbagai fitur layanan dari *website* tersebut. Berdasarkan fungsionalitas *website* tanggap covid tersebut, dibuatlah kuisisioner Kano yang kemudian disebar kepada responden yang merupakan pengguna *website* tersebut. Kuisisioner yang akan disebar kepada responden memiliki 2 (dua) tipe pertanyaan yaitu Fungsional dan Disfungsional. Kuisisioner Fungsional yaitu menyatakan keberadaan suatu atribut kebutuhan pada *website* tanggap Covid-19 (Heryangga et al., 2020). Pada kuisisioner

fungsional diberikan 5 (lima) nilai skala yaitu skala nilai 1 hingga nilai 5, yang dimulai dari skala suka, harus, netral, toleran, dan tidak suka. Sedangkan kuesioner Disfungsional yaitu menyatakan tidak adanya suatu atribut kebutuhan pada *website* tersebut. Juga diberikan skala 1 hingga 5 yang dimulai dari skala suka, harus, netral, toleran (Putri et al., 2015). Salah satu contoh pertanyaan fungsional dan disfungsional dari metode kano, ditunjukkan pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1
Contoh Pertanyaan Metode Kano Fungsional (Positif)

No	Atribut	Skor
1	Konten pada <i>website</i> “tanggap <i>covid-19</i> Provinsi Jawa Tengah” mudah diakses?	1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Tabel 2
Contoh Pertanyaan Metode Kano Disfungsional (Negatif)

No	Atribut	Skor
1	Konten pada <i>website</i> “tanggap <i>covid-19</i> Provinsi Jawa Tengah” susah untuk diakses?	1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Kuisoner ini akan berisi 10 pertanyaan yang meliputi 5 pertanyaan Fungsionalitas dan 5 pertanyaan Disfungsionalitas yang akan disebarakan ke 30 responden yang merupakan masyarakat Jawa Tengah 10 di antaranya merupakan mahasiswa Universitas Kristen Satya Wacana, 15 responden lainnya berstatus pegawai kantoran, dan juga 5 di antaranya merupakan lansia awal dan pengguna *website* tersebut dalam bentuk kuisoner *google* formulir. Setelah responden mengisi formulir yang sudah dibagikan tersebut, selanjutnya data tersebut akan dimasukkan dan diproses menggunakan langkah yang ditampilkan pada Gambar 3.

Kano Evaluation Table

Customer Requirements		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Functional	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

Customer Requirement is:

A: Attractive O: One-dimensional
M: Must-be Q: Questionable result
R: Reverse I: Indifferent

Questionnaire

Customer Requirement Functional Form	1. I like it that way 2. I must be that way 3. I am neutral 4. I can live with it that way 5. I dislike it that way
Customer Requirement Dysfunctional Form	1. I like it that way 2. I must be that way 3. I am neutral 4. I can live with it that way 5. I dislike it that way

Kano Evaluation Table

Customer Requirements:		Dysfunctional (negative question)				
		1. Like	2. Must be	3. Neutral	4. Live with	5. Dislike
Functional (positive question)	1. Like it					O
	2. Must be					
	3. Neutral					
	4. Can live with it					
	5. Dislike it					

Tabulations of surveys

CR	A	M	O	R	Q	I	TOTAL	GRADE
1			I					
2								
3								
...								

Gambar 3. Langkah Pemrosesan Kuesioner Kano

Khusus untuk sistem informasi dimana pertanyaan kuesioner sangat spesifik pada fungsionalitasnya, penentuan kategori fungsionalitas dilakukan dengan menggunakan Formula *Bloth* (Walden et al., 1993), yaitu:

1. Jika jumlah data $[one-dimensional + attractive + must-be] > \text{jumlah data } [indifferent + reverse + questionable]$ maka kategori dipilih dari jumlah data maksimum di antara ketiga kategori $[one-dimensional, attractive, must-be]$.
2. Jika jumlah data $[one-dimensional + attractive + must-be] < \text{jumlah data } [indifferent + reverse]$

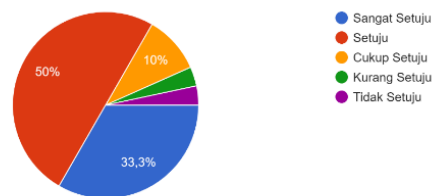
+ *questionable*] maka kategori dipilih dari jumlah turus maksimum di antara ketiga kategori [*indifferent, reverse, questionable*] (Rahmayuni et al., 2016).

Analisa kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas pada *website* Tanggap COVID-19 Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan melakukan survei kepada pengguna menggunakan kuisisioner yang berisikan pendapat atau penilaian pengguna akan fungsi-fungsi yang dimiliki sistem. Setelah melalui tahapan menganalisis data kuisisioner, maka dibuat sebuah kesimpulan dimana kesimpulan ini berisi ringkasan dari hasil analisis kuisisioner metode kano yang telah dilakukan serta dijelaskan.

Hasil dan Pembahasan

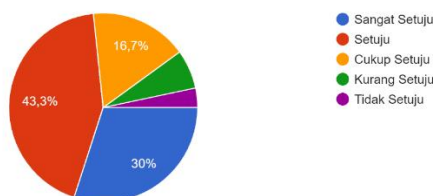
Pada bagian ini dijelaskan hasil penelitian yang dilakukan. *Website* yang dianalisis yaitu tanggap Covid-19 Provinsi Jawa Tengah. Untuk pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner adalah 10 pertanyaan, berupa 5 pertanyaan fungsionalitas dan 5 pertanyaan disfungsional. Dalam pengambilan hasil penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna *website* tersebut, kuisisioner dibagikan kepada 30 responden yang ditujukan kepada masyarakat Jawa Tengah sudah menggunakan atau berinteraksi dengan *website* tanggap Covid-19 ini. Berikut pertanyaan serta hasilnya.

1. Ketika anda berinteraksi dengan website, anda merasa website tersebut mudah dipahami dan jelas?
30 jawaban



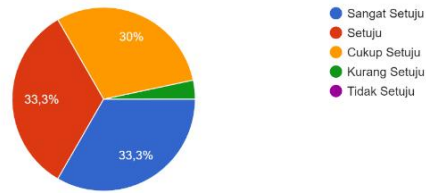
Gambar 4 Soal Pertama Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

2. Pengoperasian website tersebut mudah?
30 jawaban



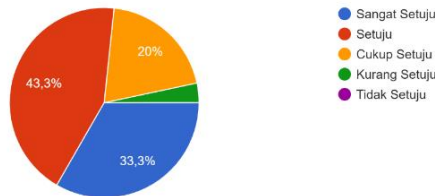
Gambar 5 Soal Ke-2 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

3. Apakah website memiliki tampilan yang menarik?
30 jawaban



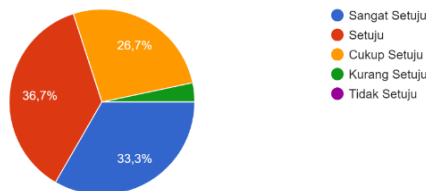
Gambar 6 Soal Ke-3 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

4. Apakah fasilitas yang di berikan website lengkap?
30 jawaban



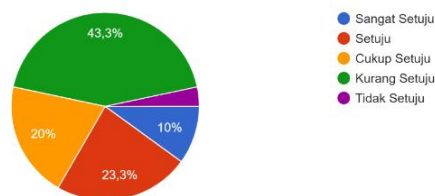
Gambar 7 Soal Ke-4 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

5. Apakah website memberikan informasi yang mudah di pahami?
30 jawaban



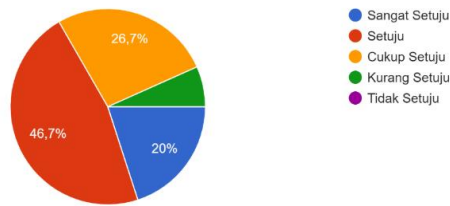
Gambar 8 Soal Ke-5 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

6. Apakah website tersebut kurang interaktif?
30 jawaban



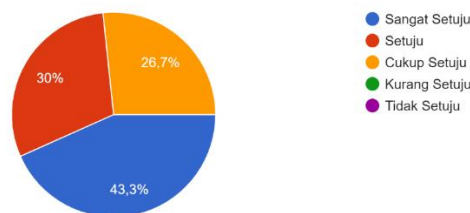
Gambar 9 Soal Ke-6 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

7. Apakah website tersebut memiliki reputasi yang baik?
30 jawaban



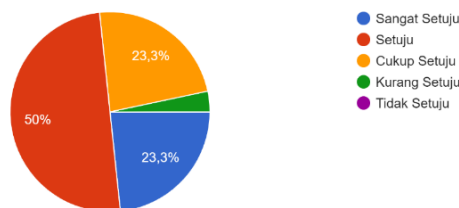
Gambar 10. Soal Ke-7 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

8. Apakah website tersebut memberikan informasi terbaru yang anda butuhkan?
30 jawaban



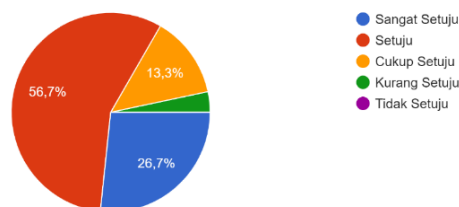
Gambar 11. Soal ke-8 serta hasilnya dalam bentuk diagram lingkaran.

9. Apakah website tersebut memberikan pengalaman positif untuk anda ketika berinteraksi?
30 jawaban



Gambar 12 Soal Ke-9 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

10. Apakah website tersebut memberikan informasi yang relevan?
30 jawaban



Gambar 13 Soal Ke-10 Serta Hasilnya Dalam Bentuk Diagram Lingkaran

Berdasarkan kuisioner yang telah disebarakan kepada responden, telah menghasilkan data yang dibutuhkan untuk mengolah data tersebut.

Tabel 3
Hasil Dari Kuisiner Metode Kano

Atribut	A	M	O	R	Q	I	Total	Max	Grade
1	10	15	0	1	0	4	30	15	M
2	13	0	2	1	5	9	30	13	A
3	10	10	0	0	1	9	30	10	A,M
4	10	13	6	0	1	0	30	13	M
5	10	11	1	0	0	8	30	11	M
6	1	0	7	3	6	13	30	13	i
7	6	0	14	2	8	0	30	14	O
8	13	9	0	0	0	8	30	13	A
9	15	7	7	0	0	1	30	15	A
10	17	4	0	0	1	8	30	17	A

Berdasarkan tabulasi pada Tabel 3 menunjukkan hasil yang didapat dari masing-masing atribut, dapat dilihat dari 30 responden yang menjawab kuisiner maka diketahui untuk setiap atribut memiliki hasil yang berbeda, dimana maksud dari masing-masing *grade* pada setiap atribut yaitu :

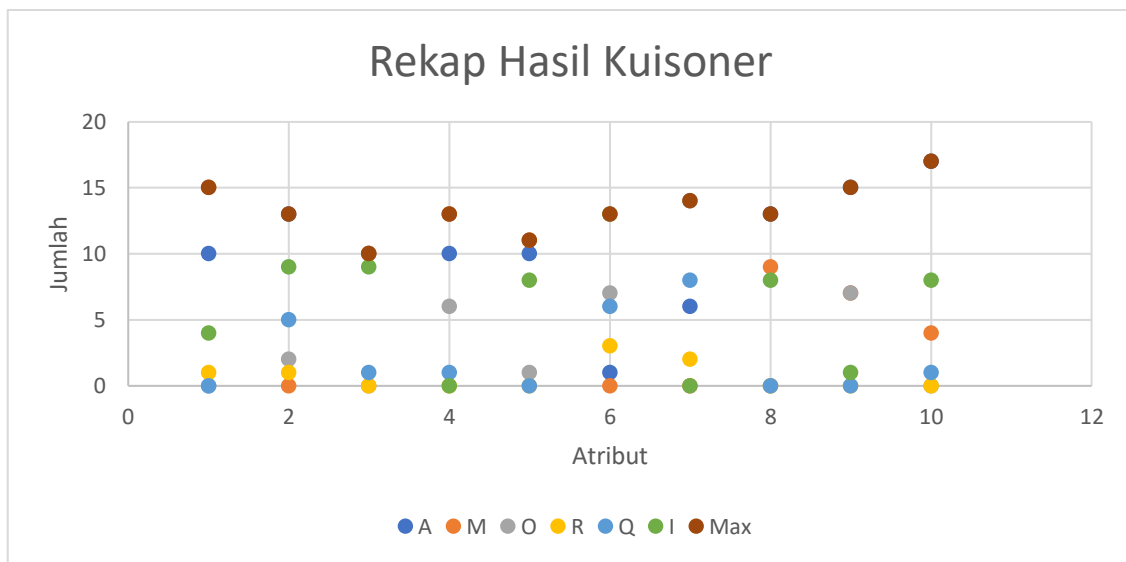
1. *Grade A (Attractive)* : *grade* ini memiliki arti tingkat kepuasan pengguna berhubungan linier terhadap kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pengguna (Wijaya & Suwastika, 2017). Atribut yang mendapatkan *grade A* adalah 2, 3, 8, 9, dan 10.
2. *Grade M (Must Be)* : pengguna merasa tidak puas apabila kinerja dari atribut tersebut rendah, tetapi kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh di atas netral meskipun kinerja pada atribut tersebut tinggi (Budhiana & Wahida, 2019). Atribut yang mendapatkan *grade M* adalah 1, 3, 4, dan 5
3. *Grade O (one-dimensional)* : tingkat kepuasan pengguna berhubungan linear dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pengguna (Nofirza & Indrayani, 2011). Atribut yang mendapatkan *grade O* ini adalah 7.
4. *Grade R (Reverse)* : pengguna ingin mendapatkan suatu informasi yang kembali ke pengguna terhadap sistem yang digunakan (Sari et al., 2020). *Grade* ini tidak memiliki atribut dari hasil tabulasi di atas.
5. *Grade Q (Questionable)* : *grade* ini berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat didefinisikan atau biasa saja (Chandra & Novia, 2019), pada *grade* ini tidak mendapatkan atribut apapun.
6. *Grade I (Indifferent)* : *grade* ini memiliki arti bahwa tingkat kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap hasil kinerja atribut (Purnomo & Wibawa, 2021). Atribut yang mendapatkan *grade I* adalah 6.

Untuk hasil dari atribut 1 pilihan responden terbanyak ada pada *grade M*, *grade M* adalah pengguna dengan tingkat kepuasan yang rendah terhadap kinerja *website* tersebut. Untuk atribut 2 pilihan responden terbanyak berada pada *grade A*, di mana *grade A* sendiri memiliki arti tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kinerja *website* tersebut.

Tabel 4
Hasil Tabulasi Survey

Atribut	Grade
1. Kemudahan dalam pencarian informasi yang diharapkan	M
2. Interaksi <i>user</i> dengan <i>website</i> berjalan dengan baik	A
3. <i>Layout</i> desain yang tertata dengan baik dan menarik	M
4. Informasi yang akurat	M
5. Informasi yang mudah dipahami	M
6. ketika mengakses sistem/ <i>website</i>	I
7. Keunggulan <i>website</i> dari pengguna	O
8. Informasi yang <i>up to date</i>	A
9. Tampilan menu-menu memberikan kejelasan informasi	A
10. Informasi yang dapat dipercaya	A

Tabel 4 menjelaskan secara pasti setiap atribut terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pada Tabel 4 dapat dilihat dalam rekap hasil kuisioner dalam bentuk diagram pada Gambar 14.



Gambar 14 Rekap Hasil Kuisioner Tanggap Covid-19 Provinsi Jawa Tengah

Pemrosesan dan analisa terhadap rekapitulasi jawaban kuisioner ini menunjukkan bahwa fungsionalitas yang diujikan pada kuisioner paling banyak terdapat pada kategori *Attractive*. *Attractive* berarti tingkat kepuasan pengguna berhubungan secara linier terhadap kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pengguna, dan terbanyak ke-2 ada pada kategori *Must be* yang berarti pengguna merasa tidak puas apabila kinerja dari atribut tersebut rendah, tetapi kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh di atas netral meskipun kinerja pada atribut tersebut tinggi, maka perbaikan atau pengembangan sistem akan difokuskan pada penambahan fungsionalitas/fitur yang bersifat *attractive* yang dapat memberikan efek menarik pada *website* Tanggap Covid-19 Provinsi Jateng tersebut. Fitur-fitur yang ditambahkan dapat berupa informasi tentang layanan

Kesehatan, memberikan informasi yang lebih relevan serta tampilan yang lebih menarik dan lebih mudah dipahami bagi pengguna awam.

Kesimpulan

Terdapat 10 pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner tingkat kepuasan pengguna *website* Tanggap *Covid-19* Provinsi Jateng yang dianalisis dengan menggunakan metode Kano dan didapatkan bahwa lebih banyak fungsionalitas berada pada kategori *Attractive* dimana kinerja fungsionalitas dengan tingkat kepuasan pengguna berhubungan *linier* terhadap kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pengguna. Sebagian didapatkan pada kategori *Must Be* yang berarti pengguna merasa tidak puas apabila kinerja dari atribut tersebut rendah, tetapi kepuasan pengguna tidak akan meningkat jauh di atas netral meskipun kinerja pada atribut tersebut tinggi. Oleh karena itu, Saran untuk penelitian ke depannya adalah perbaikan/pengembangan fitur-fitur yang ditambahkan dapat berupa informasi tentang layanan kesehatan di rumah pengguna, memberikan informasi yang lebih relevan serta tampilan yang lebih menarik dan lebih mudah dipahami bagi pengguna awam serta meningkatkan sistem layanan semakin lebih baik dari yang sebelumnya.

BIBLIOGRAFI

- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12–19.
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *SANTIKA Is a Scientific Journal of Science and Technology*, 9(2), 979–995.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139.
- Heryangga, A., Darsini, D., & Komariah, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Servqual, Kano dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo). *Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri (JAPTI)*, 1(2), 21–35.
- Kuswanto, H. (2017). Analisis Prinsip Layout and Composition pada Web Design Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk dan PT. FIF Group berdasarkan Buku “The Principle of Beautiful Website Design (2nd Edition) By Jason Beard.” *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v2i1.14488>
- Nathanael Santoso, C. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Tanggap COVID-19nProvinsi Jawa Tengah Menggunakan Metode Kano*.
- Nofirza, N., & Indrayani, K. (2011). Aplikasi metode kano dalam analisis indikator kualitas pelayanan di rumah sakit arifin ahmad pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 9(1), 1–8.
- Purnomo, K. R., & Wibawa, B. M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(2), D256–D261.
- Putri, D. R., Rohayati, Y., & Aisha, A. N. (2015). Analisis Kebutuhan Atribut Website Pemerintah Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Metode Web Usability Dan Model Kano. *EProceedings of Engineering*, 2(2).
- Rahmayuni, I., Humaira, H., & Defni, D. (2016). Pemanfaatan Metode Kano Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan). *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 1(2), 133. <https://doi.org/10.35314/isi.v1i2.132>
- Saragih, D. K. (2022). Dampak Perkembangan Bahasa Asing terhadap Bahasa Indonesia di Era Globalisasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2569–2577.

- Sari, I. P., Kartina, A. H., Pratiwi, A. M., Oktariana, F., Nasrulloh, M. F., & Zain, S. A. (2020). Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class di Kampus UPI Cibiru. *Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia*, 2(1), 45–55.
- Simangunsong, P. (2022). *Analisis Content Social Media Marketing Pada Instagram @ Estafet _ Ilmu Tahun Analysis Of Social Media Marketing Content On Instagram @ Estafet _ Ilmu 2022*. 8(5), 320–326.
- Surani, D. (2019). Studi literatur: Peran teknolog pendidikan dalam pendidikan 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 2(1), 456–469.
- Walden, B. E., Busacco, D. A., & Montgomery, A. A. (1993). Benefit from visual cues in auditory-visual speech recognition by middle-aged and elderly persons. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 36(2), 431–436.
- Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 12(1), 128–138.

Copyright holder:

Nama Author (2023)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

