

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE*
PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
MENGUNAKAN MODEL KANO**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada
Program Studi Teknik Informatika*



Oleh

GREYSELA TANGDIALLA

221611069

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA**

2026

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE*
PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
MENGUNAKAN MODEL KANO**



Oleh

GREYSELA TANGDIALLA

221611069

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE*
PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
MENGUNAKAN MODEL KANO**

Disusun Oleh :

GREYSELA TANGDIALLA

221611069

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

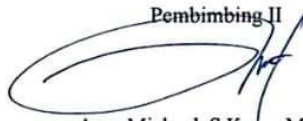
Telah diperiksa dan disahkan oleh :

Pembimbing I



Melki Garonga', S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0906038601

Pembimbing II



Aryo Michael, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0910068402

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng.
NIDN. 0902117802

Mengetahui
Ketua Program Studi
Teknik Informatika



Melki Garonga', S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0906038601

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul :
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE*
PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
MENGUNAKAN MODEL KANO**

Disusun Oleh :

GREYSELA TANGDIALLA

221611069

Telah dipertahankan didepan dewan penguji tugas akhir
pada Tanggal, 24 Februari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua	:	Melki Garonga', S.Kom., M.Kom.	()
Sekretaris	:	Aryo Michael, S.Kom., M.Kom.	()
Anggota	:	1. Ferayanti Boas Gallaran, S.T., M.Eng	()
		2. Gidion A.N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom.	()
		3. Irene Devi Damayanti, S.Si., M.Si.	()

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Greysela Tangdialla

Stambuk : 221 611 069

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Website* Pemerintah
Kabupaten Toraja Utara Menggunakan Model Kano

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang diserahkan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja merupakan gagasan, rumusan dan penelitian sendiri yang tidak dibuat melanggar ketentuan duplikasi, plagiarism dan otoplagiarisme. Saya memahami tentang adanya larangan tersebut dan jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bori, 26 Maret 2026

Yang membuat pernyataan,

Greysela Tangdialla

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Bapa, Tuhan Yesus Kristus, dan Bunda Maria atas anugerah-Nya yang melimpah dan kasih setia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* PEMERINTAHAN KABUPATEN TORAJA UTARA MENGGUNAKAN MODEL KANO”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja. Penulis berharap dengan adanya proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya terlebih dahulu kepada mahasiswa UKI Toraja. Oleh karena itu perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terimakasih yang sebesar-besarnya dari hati yang tulus bagi orang tua yang sangat berjasa dalam hidup saya dan sosok yang sangat menginspirasi dalam hidup saya. Bapak Petrus Sakke Tangdialla dan Ibu Yohana Salma Tikuliling selaku orang tua serta Bapak Antonius Manu dan Martha Rura S.Pd selaku orang tua angkat yang terus mendukung dengan tulus ikhlas memberikan doa, kasih sayang, perhatian, motivasi, biaya, kepada penulis bukan hanya saat penulisan skripsi ini melainkan sejak lahir sampai saat ini.
2. Bapak Dr. Oktavianus Pasoloran, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

3. Ibu Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.
4. Bapak Melki Garonga S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja. Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran serta ketelitian memberikan bimbingan, masukan, arahan hingga proposal ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Aryo Michael, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran serta ketelitian memberikan bimbingan sehingga proposal ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh dosen dan staf di Program Studi Teknik Informatika, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Kakak Medi, kakak DHR dan adik Serni serta seluruh keluarga saya yang ada di Pomalaa yang senantiasa memberikan dukungan dan canda tawa sampai saat penulis menyelesaikan skripsinya.
8. Sahabat saya Melisa, Delti, Albert, Fitrya, Enjelin, Lidia dan Ira. Terimakasih saya ucapkan untuk semua doa, dukungan dan support yang telah diberikan kepada saya dan menjadi tempat curahan hati saya selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika (HMTI), Motherboard (angkatan 2021), Keluarga Mahasiswa Katolik (KMK) dan Group Wacana. Terimakasih atas kebersamaannya serta bantuan selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Rantepao, 11 Januari 2026

Greysela Tangdialla

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat penelitian.....	3
1.5.1 Manfaat teoritis	3
1.5.2 Manfaat praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terkait	5
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Analisis	8
2.2.2 <i>Website</i>	9
2.2.3 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	9
2.2.4 Model Kano	11
2.2.5 Populasi dan Sampel	15
2.2.6 Teknik Sampling	16
2.2.7 Uji Validasitas dan Reliabilitas.....	20
2.3 Kerangka Pikir	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	24
3.1.1 Waktu Penelitian	24
3.1.2 Tempat Penelitian	24
3.2 Bahan dan Alat Penelitian.....	24
3.2.1 Alat penelitian	24
3.3 Bahan Penelitian.....	25
3.4 Tahapan Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil	28
4.1.1 Pengumpulan data	28
4.1.2 Uji Validitas	30
4.1.3 Uji Reliabilitas	33
4.1.4 Pengumpulan Data Penelitian	34
4.1.5 Instrumen Penelitian	35
4.1.6 Evaluasi Kano	38
4.1.7 Menghitung Nilai Kepuasan Dan ketidakpuasan Pengguna Menggunakan Rumus Better Worse	49
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR REFERENSI	x
LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	xx

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model EUCS	10
Gambar 2. 2 Diagram Model Kano.....	11
Gambar 2. 3 Evaluasi Kano	14
Gambar 2. 4 Teknik Sampling.....	16
Gambar 2. 5 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 3. 1 <i>Flowchart Penelitian</i>	25
Gambar 4. 1 Persentase Responden	29
Gambar 4. 2 Grafik Better Worse.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Evaluasi Kano	13
Tabel 4. 1 Latar Belakang Responden.....	29
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Fungsional.....	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Disfungsional	32
Tabel 4. 4 Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Setiap Variabel Fungsional	34
Tabel 4. 5 Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Setiap Variabel Disfungsional.....	34
Tabel 4. 6 Pertanyaan <i>Content</i>	36
Tabel 4. 7 <i>Accuracy</i>	36
Tabel 4. 8 <i>Format</i>	37
Tabel 4. 9 <i>Ease of Use</i>	37
Tabel 4. 10 <i>Timeliness</i>	38
Tabel 4. 11 Tabel Evaluasi Kano.....	38
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tabel Evaluasi Kano	42
Tabel 4. 13 Ringkasan Kategori Kano per Dimensi.....	46
Tabel 4. 14 Distribusi Kategori Kano	46
Tabel 4. 15 Data untuk Perhitungan Better dan Worse	51

ABSTRAK

Penerapan e-government melalui *website* resmi Pemerintah Kabupaten Toraja Utara merupakan langkah strategis untuk mewujudkan transparansi dan meningkatkan kualitas layanan digital publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* tersebut secara komprehensif menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang diintegrasikan dengan metode Kano. Metode EUCS mencakup lima dimensi kualitas, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden yang merepresentasikan berbagai latar belakang pekerjaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari total 12 atribut yang diteliti, 7 atribut (58,33%) tergolong dalam kategori One-dimensional dan 5 atribut (41,67%) tergolong dalam kategori Attractive. Atribut F2 (tata letak menu) dan E1 (kemudahan penggunaan) memiliki nilai Better tertinggi sebesar 0,690, sementara atribut T2 memiliki nilai Worse terendah sebesar -0,575. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kemudahan navigasi memberikan kepuasan tertinggi, sedangkan ketepatan waktu pembaruan informasi menjadi faktor paling kritis yang dapat memicu ketidakpuasan pengguna.

Kata Kunci: *E-government*, Website Pemerintah, Kepuasan Pengguna, EUCS, Model Kano.

ABSTRACT

The implementation of e-government through the official website of the North Toraja Regency Government is a strategic step toward achieving transparency and improving the quality of digital public services. This study aims to comprehensively analyze the satisfaction level of website users by integrating the End User Computing Satisfaction (EUCS) model with the Kano method. The EUCS method covers five quality dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were collected via questionnaires from 100 respondents representing various occupational backgrounds. Analysis results show that out of the 12 attributes studied, 7 attributes (58.33%) are classified as One-dimensional, and 5 attributes (41.67%) are classified as Attractive. The F2 attribute (menu layout) and E1 (ease of use) achieved the highest Better value of 0.690, while the T2 attribute had the lowest Worse value of -0.575. These findings indicate that ease of navigation provides the highest satisfaction, whereas the timeliness of information updates is the most critical factor that could trigger user dissatisfaction.

Keywords: *E-government, Government Website, User Satisfaction, EUCS, Kano Model.*