

Analisis Kinerja Aplikasi Fasih Pendataan UMKM Menggunakan CSI Pada BPS Kota Lubuklinggau

Egy Septian*¹, Tata Sutabri²

^{1,2}Jurusan Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang.

Email : *¹septianegi089@gmail.com, ²tata.sutabri@binadarma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja aplikasi pendataan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang disediakan oleh Badan Statistik Kota Lubuklinggau dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini memfokuskan diri pada pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi tersebut dan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Metode analisis CSI digunakan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana aplikasi pendataan UMKM memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para pengguna. Penelitian ini melibatkan survei terhadap para pengguna aplikasi pendataan UMKM dengan menggunakan kuesioner yang dirancang khusus. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai dengan metode CSI. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan pengguna, mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan, dan memberikan pemahaman yang mendalam tentang harapan dan pengalaman para pengguna terhadap aplikasi pendataan UMKM Badan Statistik Kota Lubuklinggau. Temuan penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi Badan Statistik Kota Lubuklinggau dalam meningkatkan kinerja aplikasi pendataan UMKM mereka. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari analisis CSI diharapkan dapat membantu dalam mengoptimalkan layanan aplikasi pendataan UMKM, memastikan bahwa data yang terkumpul akurat dan relevan, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Kesimpulannya, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas layanan Badan Statistik, tetapi juga mendukung pertumbuhan dan perkembangan UMKM di Kota Lubuklinggau.

Kata kunci - Customer Satisfaction Index; Customer; UMKM; Kinerja aplikasi

Abstract

This study aims to assess the performance of the Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) data collection application provided by the Lubuklinggau City Statistics Agency using the Customer Satisfaction Index (CSI). This research focuses on measuring user satisfaction with the application service and identifying factors that affect user satisfaction. The CSI analysis method is used as a tool to measure the extent to which the MSME data collection application meets the expectations and needs of users. This research involved a survey of MSME data collection application users using a specially designed questionnaire. The collected data was analyzed using statistical techniques appropriate to the CSI method. The results of the analysis indicate the level of user satisfaction, identify areas that need improvement, and provide an in-depth understanding of users' expectations and experiences of the Lubuklinggau City Statistics Agency's MSME data collection application. The findings of this study provide valuable insights for the Lubuklinggau City Statistics Agency in improving the performance of their MSME data collection application. The improvement recommendations generated from the CSI analysis are expected to help in optimizing the MSME data collection application services, ensuring that the data collected is accurate and relevant, and increasing user trust and satisfaction. In conclusion,

this research not only contributes to the improvement of service quality, but also to the improvement of user satisfaction.

Keywords- *Customer Satisfaction Index; Customer; MSME; Application performance*

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, banyak aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pekerjaan pendataan, termasuk di sektor UMKM. Aplikasi Fasih Pendataan UMKM adalah salah satu inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi data UMKM. Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Lubuklinggau, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengumpulan data Badan Pusat Statistik (BPS), telah mengimplementasikan aplikasi ini sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan dan pendataan di sektor UMKM. Pentingnya aplikasi ini dalam mengumpulkan data yang valid dan terpercaya menjadikan performa dan kepuasan pengguna menjadi aspek yang harus diperhatikan. Meskipun Badan Statistik Kota Lubuklinggau memiliki peran vital dalam pengumpulan data dan informasi, namun masih mungkin terdapat berbagai tantangan dan masalah dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelaku UMKM. Masalah-masalah ini dapat berkisar dari kesulitan akses informasi hingga ketidakpuasan terhadap kualitas data yang disajikan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan atau yang lebih dikenal dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menjadi alat ukur yang penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Melalui analisis kinerja ini, kami akan membahas bagaimana aplikasi Fasih Pendataan UMKM diterima oleh pengguna di BPS Kota Lubuklinggau dan bagaimana hal ini berpengaruh terhadap efektivitas pengumpulan data UMKM di kota tersebut [1].

Aplikasi Fasih Pendataan UMKM adalah salah satu inovasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi data UMKM. Badan Pusat Statistik (BPS). Kota Lubuklinggau, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengumpulan data statistik, telah mengimplementasikan aplikasi ini sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan dan pendataan di sektor UMKM. Pentingnya aplikasi ini dalam mengumpulkan data yang valid dan terpercaya menjadikan performa dan kepuasan pengguna menjadi aspek yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan atau yang lebih dikenal dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menjadi alat ukur yang penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, penggunaan aplikasi berbasis data menjadi keharusan dalam berbagai aspek kehidupan. Di sektor UMKM Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, penggunaan aplikasi semacam ini diharapkan dapat membantu para pelaku usaha dalam mengelola data bisnis mereka dengan lebih efektif dan efisien. BPS Kota Lubuklinggau memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung pengembangan UMKM Usaha Mikro, Kecil dan Menengah melalui pengumpulan data yang akurat. Implementasi aplikasi Fasih Pendataan UMKM Usaha Mikro, Kecil dan Menengah diharapkan dapat membantu BPS Kota Lubuklinggau dalam menjalankan tugas ini [2].

Melalui analisis kinerja ini, kami akan membahas bagaimana aplikasi Fasih Pendataan UMKM diterima oleh pengguna di BPS Kota Lubuklinggau dan bagaimana hal ini berpengaruh terhadap efektivitas pengumpulan data UMKM Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di kota Lubuklinggau. Selain itu, kami juga akan mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi ini, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

UMKM merupakan singkatan dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Di dalam undang-undang tersebut mendefinisikan UMKM sebagai berikut [3]:

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik perorangan dan/atau badan usaha perorangan dengan kriteria memiliki kekayaan bersih paling banyak 50 juta rupiah tidak termasuk tanah

- dan bangunan tempat usaha serta memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak 300 juta rupiah.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar dengan kriteria memiliki kekayaan bersih lebih dari 50 juta rupiah sampai dengan paling banyak 500 juta rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha serta memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari 300 juta rupiah sampai dengan paling banyak 2,5 milyar rupiah.
 - c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan kriteria memiliki kekayaan bersih lebih dari 500 juta rupiah sampai dengan paling banyak 10 milyar rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha serta memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari 2,5 milyar rupiah sampai dengan paling banyak 50 milyar rupiah.

Analisis kinerja aplikasi fasih pendataan UMKM bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan statistik yang disediakan oleh Badan Statistik Kota Lubuklinggau menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan statistik Badan Statistik Kota Lubuklinggau dan Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis CSI untuk meningkatkan kualitas layanan Badan Statistik Kota Lubuklinggau terutama terkait dengan pendataan UMKM.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah fenomenologi. Penelitian kualitatif adalah suatu teknik yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kalimat-kalimat tertulis melalui percakapan orang-orang dan tercermin dalam perilaku yang dapat kita amati [4].

2.2 Desain penelitian

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk membaca fenomena sosial. Peneliti dapat menggambarkan melalui pendapat responden melalui kata-kata dan laporan rinci, sehingga kita peneliti harus memiliki bahan yang kaya untuk mengajukan pertanyaan, menganalisis dan mempelajari topik peneliti untuk menjelaskannya [5].

Sugiono (2005) yang mengartikan bahwa penelitian kualitatif lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dapat pula diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi si objek penelitian.

Metode penelitian kualitatif hadir karena memiliki tujuan. Selain bertujuan memudahkan peneliti meneliti, penelitian kualitatif juga bertujuan untuk memahami fenomena yang diangkat peneliti. Tidak dapat dipungkiri, bahwasanya dalam menjalankan sebuah penelitian, selalu ada saja kendala dan masalah yang dihadapi oleh peneliti. Maka dari itu, metode penelitian kualitatif hadir untuk meminimalisir terjadi hal-hal tersebut. Setidaknya dengan metode penelitian kualitatif, peneliti bisa mendapatkan gambaran terhadap fenomena yang akan diteliti. Termasuk pula memudahkan dalam menentukan variabel dan membantu dalam menghasilkan teori. Berdasarkan jenis penelitian kualitatif, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan analisis dokumen.

2.3 Populasi dan sampel

Hadirnya penulisan ini tidak lupa dari adanya populasi penelitian yang dimana menurut Sugiyono populasi merupakan hal yang paling dominan dengan cabang objek dan subjek yang ditampilkan dalam kumpulan sifat kemudian ditariklah kesimpulan [6].

Jika merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), maka populasi memiliki artian sebagai seluruh jumlah jiwa atau individu yang berada dalam satu wilayah atau daerah. Populasi juga merupakan sekelompok dari orang, benda, atau apa saja yang bisa dijadikan sumber dari pengambilan sampel. Oleh sebab itu, kumpulan ini memiliki kriteria yang memenuhi syarat untuk digunakan dalam memecahkan masalah penelitian. Menurut Nazir, populasi adalah sekumpulan dari individu yang memiliki ciri khusus, kualitas dan juga karakteristik yang dibutuhkan oleh peneliti. Ciri ciri, karakter dan keunikan ini disebut dengan variabel. Nazir juga kemudian membagi populasi menjadi dua bentuk, yaitu populasi finit dan juga populasi infinit. Jumlah populasi yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 50 orang narasumber yang menggunakan aplikasi FASIH.

Kemudian teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Mengidentifikasi sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam penentuan jumlah sampel yang akan diolah dari jumlah populasi. Dalam penentuan jumlah sampel yang akan diolah dari jumlah populasi, maka harus dilakukan dengan teknik pengambilan sampel yang tepat. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah *non probability sampling*.

Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh atau sering disebut juga sensus. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari sama dengan 50, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh dari populasi yang diambil, yaitu pengguna aplikasi FASIH pendataan UMKM yang berjumlah 50 responden.

2.4 Instrumen dan perangkat penelitian

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lainnya [7].

Observasi menurut Gibson R.I serta Mitchell M.H ialah teknik yang dapat digunakan sebagai seleksi derajat. Tujuannya ialah menentukan sebuah keputusan serta konklusi terhadap objek yang diamati. Pengamatan seperti ini kemudian jelas tidak bisa dilakukan sendiri, tapi harus dibantu dengan menggunakan berbagai metode penelitian lainnya.

Pada dasarnya, observasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menemukan sebuah informasi dari objek. Namun, kegiatan observasi ini memiliki ciri-ciri tersendiri. Secara umum, terdapat tiga ciri-ciri dari observasi, diantaranya: (1) Objektif atau dilakukan dengan berdasarkan kepada keadaan objek tunggal nyata yang diamati secara langsung; (2) Faktual atau pengamatan dilakukan sesuai fakta yang berasal dari pengamatan yang terbukti kebenarannya tanpa berbagai dugaan yang tidak jelas; (3) Sistematis kegiatan observasi ini dilakukan sesuai dengan metode yang sudah ditentukan dari awal dan tidak asal-asalan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan informasi [8]. Wawancara merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau kelompok orang. Namun, agar wawancara dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang maksimal, diperlukan persiapan yang matang dari kedua belah pihak, yaitu interviewer dan responden. Istilah “wawancara” berasal dari bahasa Inggris “interview”, yang secara harfiah berarti “bertemu antara dua orang untuk bertukar informasi atau ide”.

Wawancara adalah proses di mana seseorang (yang disebut pewawancara) bertanya kepada orang lain (yang disebut calon yang diwawancara) dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dan mengevaluasi kecocokan seseorang untuk posisi pekerjaan, program studi, atau kegiatan lainnya. Wawancara bertujuan untuk mengungkap informasi lebih lanjut tentang seseorang melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Dalam wawancara kerja, pewawancara biasanya akan menanyakan pertanyaan tentang latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, kemampuan, sikap, dan kepribadian seseorang. Pewawancara juga mungkin akan menanyakan pertanyaan yang lebih spesifik tentang kemampuan yang diperlukan untuk posisi tersebut, seperti kemampuan menggunakan program komputer tertentu atau mengelola proyek.

Wawancara juga dapat digunakan dalam konteks penelitian, di mana seorang peneliti menanyakan pertanyaan kepada responden dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan memahami fenomena yang sedang diteliti. Dalam hal ini, pertanyaan yang diajukan biasanya lebih terfokus pada masalah yang sedang diteliti dan lebih bertujuan untuk mengumpulkan informasi daripada mengevaluasi kecocokan seseorang.

Ada beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan, termasuk wawancara struktural, wawancara tidak struktural, dan wawancara kompetensi. Wawancara struktural adalah wawancara yang menggunakan pertanyaan yang sama untuk setiap calon, sedangkan wawancara tidak struktural lebih fleksibel dan memungkinkan pewawancara untuk mengikuti alur pembicaraan yang terjadi secara alami. Wawancara kompetensi adalah wawancara yang fokus pada kemampuan seseorang dan bagaimana mereka menggunakan kemampuan tersebut dalam situasi nyata.

Wawancara juga dapat dilakukan secara langsung, melalui telepon, atau melalui video conference. Dalam wawancara langsung, pewawancara dan calon bertemu secara langsung di sebuah ruangan. Dalam wawancara telepon, pewawancara dan calon tidak bertemu secara langsung tetapi berkomunikasi melalui telepon. Dan dalam wawancara *video conference*, bisa dikatakan sebagai salah satu teknik yang sering digunakan dalam proses penelitian.

Secara umum, wawancara merupakan proses dimana seseorang (yang disebut pewawancara) bertanya kepada seseorang lain (yang disebut responden) tentang informasi atau pandangan mereka mengenai suatu topik tertentu. Tujuan dari wawancara ini bervariasi, mulai dari mengumpulkan informasi untuk penelitian, mengadakan seleksi calon karyawan, hingga mencari tahu lebih dalam tentang minat dan kemampuan seseorang.

Ada beberapa jenis wawancara yang sering digunakan, seperti wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Dalam melakukan wawancara, pewawancara harus memperhatikan beberapa hal agar proses wawancara berjalan lancar. Pewawancara harus memperlakukan responden dengan hormat dan tidak mengganggu privasi mereka. Pewawancara juga harus mempersiapkan pertanyaan yang tepat agar dapat mengumpulkan informasi yang berkualitas. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan pada 50 orang narasumber.

3. Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode lain, adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, *legger*, agenda, dan sebagainya [9]. Peneliti melakukan dokumentasi untuk mencari data keperluan yang berkaitan dengan judul penelitian.

Secara umum, dokumentasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *documentation*. Dikutip dari *oxfordlearnersdictionaries*, dokumentasi memiliki dua arti. Arti pertama yakni menyuguhkan informasi atau bukti resmi yang berguna untuk menjadi sebuah catatan. Sedangkan arti yang kedua yaitu sebagai upaya mencatat dan mengategorikan suatu informasi dalam bentuk tulisan, foto, video, dan lainnya.

Dari sini, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dokumentasi adalah bentuk kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, penyediaan dokumen untuk memperoleh pengetahuan, keterangan, serta bukti, dan menyebarkannya kepada pihak yang berkepentingan.

Sedangkan pengertian dokumentasi dalam penelitian adalah dokumen yang menyajikan informasi tentang hasil penelitian yang asli atau langsung dari sumbernya. Dokumentasi berbeda dengan pengarsipan dalam perpustakaan. Bahkan beberapa ahli berpendapat bahwa pengertian dokumentasi adalah penghimpunan dokumen atas suatu subjek tertentu.

2.5 Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dan menggunakan teknik sampling insidental untuk mengumpulkan data. Sebanyak 50 sampel karyawan yang bekerja di perusahaan. Data yang didapatkan berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data primer menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis kepada subjek penelitian. Teknik wawancara dilakukan oleh penulis kepada sampel penelitian kemudian diolah kedalam bentuk metode statistik. Sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan metode pencarian data baik dari jurnal, buku, internet, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini.

2.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan kepada responden untuk dijawab secara lisan. Wawancara ini ialah teknik yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti jawaban secara langsung dengan yang diharapkan [10].

Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index*. *Customer Satisfaction Index* adalah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan atribut yang akan diukur seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati [11]. Index kepuasan konsumen sangat berguna untuk kepentingan internal lembaga atau organisasi atau perusahaan dimana CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih. Kelebihan dari metode *Customer Satisfaction Index* sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi.

2.7 Skala Penilaian Kepuasan

Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian adalah *Skala Likert* yang terdiri atas dua tingkat. Untuk penilaian kinerja aplikasi terdiri atas setuju (nilai 1) dan tidak setuju (nilai 0). *Likert scale* atau skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang

mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang dipakai untuk penelitian disebut variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik.

Pengertian lain menyebutkan jika skala ini merupakan salah satu skala yang dilakukan guna mengumpulkan data demi mengetahui atau mengukur data yang sifatnya kualitatif maupun kuantitatif. Data inilah yang diperoleh untuk mengetahui pendapat, persepsi hingga seseorang terhadap sebuah fenomena yang sedang terjadi atau diteliti.

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diucap Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi terhadap individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi objek penelitian. Selain bentuk di atas, skala ini juga bisa ditampilkan dalam bentuk lain sesuai dengan yang ingin diperoleh peneliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis kinerja aplikasi FASIH pendataan UMKM diperoleh berdasarkan tanggapan 50 orang narasumber yang telah dilakukan wawancara. Aspek pertanyaan yang terdapat pada wawancara merupakan kriteria penilaian yang terdapat pada metode CSI. Tujuan dibentuknya aspek pertanyaan adalah untuk mempermudah melakukan kategorisasi tiap item pertanyaan. Hal ini mempermudah narasumber untuk menjawab pertanyaan yang diberikan. Karena jika narasumber diperkenankan untuk melakukan analisis aplikasi secara mandiri akan memerlukan waktu yang cukup banyak. Alasan tersebut tidak terlepas dari pemahaman penggunaan aplikasi FASIH. Disamping itu mayoritas pengguna aplikasi ini yaitu kalangan orang yang berusia lebih dari 40 tahun. Adapun aspek-aspek pertanyaan tersebut yaitu:

Tabel 1. Aspek Pertanyaan

No.	Aspek	Pertanyaan
1	<i>Reliability</i> (keandalan)	Apakah terdapat keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi FASIH?
2	<i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	Apakah aplikasi mampu membantu kebutuhan sesuai dengan keperluan UMKM?
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	Apakah terdapat petunjuk bagi pengguna aplikasi baru?
4	<i>Empathy</i> (empati)	Apakah terdapat layanan pengaduan jika terdapat kendala kinerja aplikasi?
5	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	Apakah Anda puas dengan kinerja yang diberikan aplikasi FASIH?

Kemudian dari aspek pertanyaan tersebut akan dinilai menggunakan skala penilaian. Perlu diketahui, skala penilaian yang diberikan sudah dikategorikan menjadi positif dan negatif. Bagi jawaban positif akan diberikan predikat setuju dengan nilai 1 dan jawaban yang mengarah ke negatif akan diberikan predikat tidak setuju dengan nilai 0. Penggunaan skala *likert* disini sangat membantu untuk mempermudah kategorisasi penilaian pendapat narasumber terkait aspek-aspek pertanyaan yang diberikan. Alasan pengkategorian jawaban positif dan negatif adalah untuk mempermudah peneliti dalam melakukan perhitungan. Selain itu, mengingat metode yang digunakan adalah wawancara, hal ini sangat efektif untuk membuat perhitungan lebih akurat secara matematis. Berikut ini hasil jawaban yang diberikan oleh 50 orang narasumber mengenai kinerja aplikasi FASIH berdasarkan aspek-aspek metode CSI:

Tabel 2. Hasil Jawaban Narasumber

No.	Aspek	Setuju	Tidak Setuju
1	<i>Reliability</i> (keandalan)	42	8

No.	Aspek	Setuju	Tidak Setuju
2	<i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	26	24
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	32	18
4	<i>Empathy</i> (empati)	11	39
5	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	37	13

Berdasarkan tabel 2, diperoleh hasil jawaban narasumber yaitu pada aspek *reliability* jawaban setuju sebanyak 42 dan tidak setuju 8, *responsiveness* setuju 26 dan tidak setuju 24, *assurance* setuju 32 dan tidak setuju 18, *emphaty* setuju 11 dan tidak setuju 39, serta *tangibles* setuju 37 dan tidak setuju 13. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan persentase untuk hasil final. Persentase sangat diperlukan untuk menghitung kepuasan narasumber pada penggunaan aplikasi FASIH. Tujuan dilakukan perhitungan persentase adalah untuk mempermudah melakukan perbandingan pada tiap-tiap item aspek. Dari hasil tersebut telah dilakukan penilaian berbentuk persentase dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Persentase Penilaian

No.	Aspek	Setuju	Tidak Setuju	Total
1	<i>Reliability</i> (keandalan)	80%	20%	100%
2	<i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	52%	48%	100%
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	64%	36%	100%
4	<i>Empathy</i> (empati)	22%	78%	100%
5	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	74%	26%	100%

Berdasarkan tabel 3, diperoleh persentasi penilaian yaitu pada aspek *reliability* jawaban setuju sebanyak 80% dan tidak setuju 20%, *responsiveness* setuju 52% dan tidak setuju 48%, *assurance* setuju 64% dan tidak setuju 36%, *emphaty* setuju 22% dan tidak setuju 78%, serta *tangibles* setuju 74% dan tidak setuju 26%. Dengan hasil persentase yang diperoleh, maka dapat dilakukan hasil penilaian akhir.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diperoleh hasil analisis kinerja aplikasi FASIH berdasarkan pendapat 50 orang narasumber. Hasil tersebut yaitu, terdapat 80% narasumber setuju pada aspek *reliability* dan 20% narasumber tidak setuju, karena $80\% > 20\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *reliability* dapat dikatakan **baik**. Kemudian terdapat 52% narasumber setuju pada aspek *responsiveness* dan 48% narasumber tidak setuju, karena $52\% > 48\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *responsiveness* dapat dikatakan **baik**. Selanjutnya terdapat 64% narasumber setuju pada aspek *assurance* dan 36% narasumber tidak setuju, karena $64\% > 36\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *assurance* dapat dikatakan **baik**. Kemudian terdapat 22% narasumber setuju pada aspek *emphaty* dan 78% narasumber tidak setuju, karena $22\% < 78\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *responsiveness* dapat dikatakan **tidak baik**. Kemudian terdapat 74% narasumber setuju pada aspek *tangibles* dan 26% narasumber tidak setuju, karena $74\% > 26\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *tangibles* dapat dikatakan **baik**.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan yang diperoleh yaitu, terdapat 80% narasumber setuju pada aspek *reliability* dan 20% narasumber tidak setuju, karena $80\% > 20\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *reliability* dapat dikatakan **baik**. Kemudian terdapat 52% narasumber setuju pada aspek *responsiveness* dan 48% narasumber tidak setuju, karena $52\% > 48\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *responsiveness* dapat dikatakan **baik**. Selanjutnya

terdapat 64% narasumber setuju pada aspek *assurance* dan 36% narasumber tidak setuju, karena $64\% > 36\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *assurance* dapat dikatakan **baik**. Kemudian terdapat 22% narasumber setuju pada aspek *emphaty* dan 78% narasumber tidak setuju, karena $22\% < 78\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *responsiveness* dapat dikatakan **tidak baik**. Kemudian terdapat 74% narasumber setuju pada aspek *tangibles* dan 26% narasumber tidak setuju, karena $74\% > 26\%$ maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja aplikasi pada aspek *tangibles* dapat dikatakan **baik**.

Jika dipersingkat, maka aspek *reliability* memiliki nilai kinerja **baik**, aspek *responsiveness* memiliki nilai kinerja **baik**, aspek *assurance* memiliki nilai kinerja **baik**, aspek *emphaty* memiliki nilai kinerja **tidak baik**, dan aspek *tangibles* memiliki nilai kinerja **baik**.

5. SARAN

Untuk meningkatkan kinerja aplikasi FASIH Pendataan UMKM perlu dilakukan peningkatan pada aspek *emphaty* yaitu pada fitur layanan pengaduan, agar pengguna lebih dipermudah dalam menggunakan aplikasi FASIH. Namun tidak menutup kemungkinan perlu juga dilakukan peningkatan pada aspek *responsiveness* dan *assurance* yaitu pada fitur pemenuhan kebutuhan dan bantuan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Orang tua, Saudara saya dan semua pihak yang telah memberi dukungan materi terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. T. Hermanto, "SISTEM INFORMASI PENDATAAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) KABUPATEN BANTUL BERBASIS WEB," *Вестник Анестезиологии И Реаниматологии*, vol. 13, no. 3, pp. 44–50, 2016.
- [2] A. Nurhasanah Fawzy Shihabudin Gabrila Shelly Ovira Suwarno Muhamad Nur Wibisana Tasya Dewi Purnama Politeknik STIA LAN Bandung, "Strategi Pemulihan UMKM Menggunakan Analisis SWOT di Masa Pandemi Covid-19," pp. 485–490.
- [3] A. Firmansyah, A. Arham, and A. M. Elvin Nor, "Edukasi Akuntansi dan Bimbingan Teknis Penyusunan Laporan Keuangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah," *Wikrama Parahita J. Pengabd. Masy.*, vol. 3, no. 2, pp. 57–63, 2019, doi: 10.30656/jpmwp.v3i2.1766.
- [4] T. Sutabri, "Konsep Sistem Informasi," *J. Adm. Pendidik. UPI*, vol. 3, no. 1, p. 248, 2012.
- [5] M. Zaki and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL," *J. Econ. Manag. Sci.*, vol. 06, no. 02, pp. 200–205, 2023, doi: 10.37034/jems.v5i4.23.
- [6] K. M. Meidiandr and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Pelayanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 pada Unit Operasional," *J. Pendidik. dan Konseling*, vol. 5, no. 1, pp. 4708–4712, 2023.
- [7] N. Adila and T. Sutabri, "ANALISIS STANDAR OPERASIONAL BIDANG PERENCANAAN PENGEMBANGAN IKLIM DAN PROMOSI PENANAMAN MODAL MENGGUNAKAN METODE ITIL V.3 Nia," *J. Compr. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–23, 2023.
- [8] Yakub, "Pengantar Sistem Informasi," *Pengantar Sist. Inf.*, vol. 1, no. 978-979-756-807–8, pp. 1–182, 2012, [Online]. Available: <http://grahailmu.co.id/previewpdf/978-979-756->

- 807-8-825.pdf
- [9] T. Sutabri, *Analisa sistem informasi*, vii. Yogyakarta: Andi, 2005. [Online]. Available: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=542111>
 - [10] E. Fernando, “Arsitektur teknologi webserver berbasis mini pc dengan raspberry pi,” *Akademika*, vol. 9, no. August, pp. 281–285, 2016.
 - [11] I. gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, “Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym,” *Sisfotenika*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017, doi: 10.30700/jst.v7i1.131.