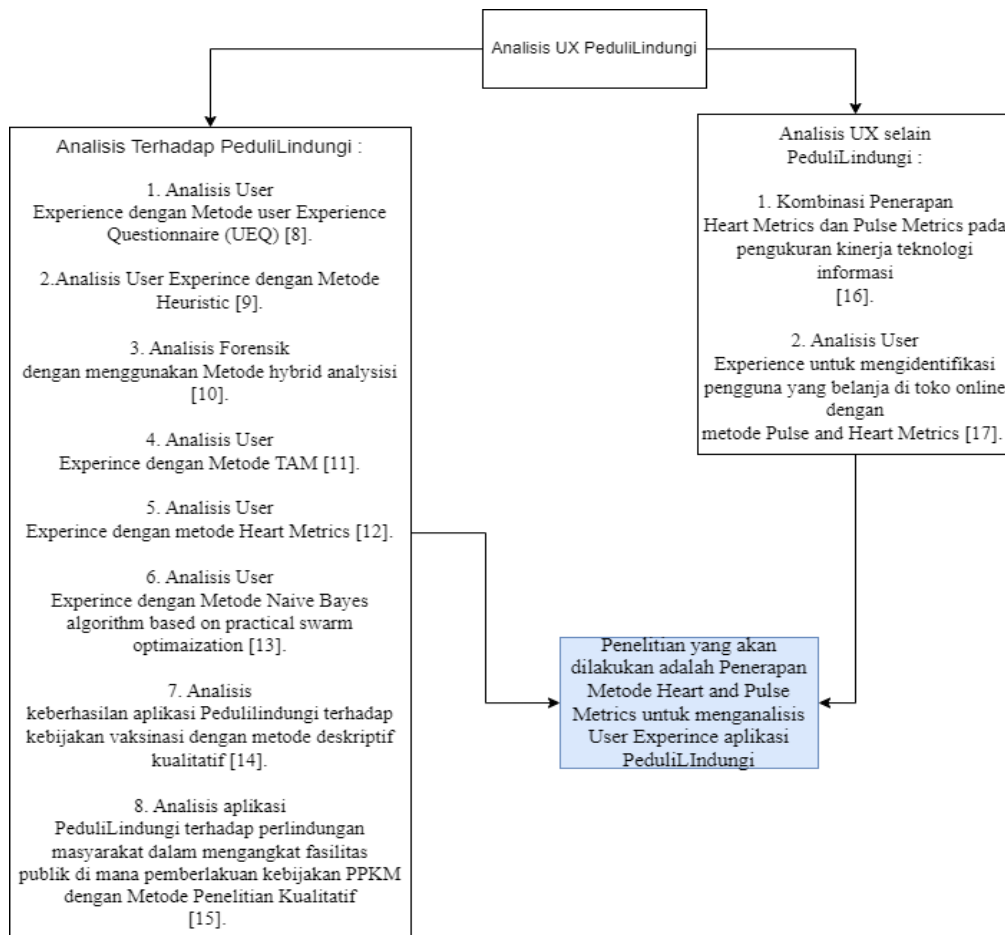


BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Dalam bab ini akan dikaji mengenai literatur-literatur yang akan digunakan dalam penelitian ini. Bab ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu : studi literatur dan dasar teori. Bagian ini terdapat 10 literatur yang menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya tentang aplikasi Satu Sehat dengan menggunakan berbagai metode dan beberapa melakukan penelitian lain menggunakan metode *Pulse* dan *Heart Metrics*.



Gambar 2. 1 Peta jalan Analisis UX Satu Sehat

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	<i>Analisa User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan [2].</i>	Melakukan penelitian untuk mengetahui banyaknya pengguna dan pemahaman menggunakan Aplikasi Peduli Lindungi, dengan menyebarkan kuesioner nantinya. Sama seperti penelitian yang dilakukan	Melakukan analisa terhadap aplikasi Satu Sehat menggunakan <i>user Experience Questionnaire (UEQ)</i> . Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisa <i>user experince</i> Menggunakan metode <i>Heart dan Pulse Metrics</i> .	Untuk penelitian selanjutnya mungkin bukan hanya meneliti tentang proses bisnis berkelanjutan saja, tetapi bisa dengan kasus-kasus lainnya.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Erna,2021). Yaitu <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> agar selaras dengan penelitiannya.	pada penelitian ini akan diteliti sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi peduli lindungi. Hasil analisis dari penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan dan perbaikan aplikasi Satu Sehat dan juga pemerintah agar dapat mencapai tujuannya memulihkan pandemi sehingga menunjang proses bisnis berkelanjutan
2	<i>Analisis Usability pada aplikasi Satu Sehat sebagai Aplikasi Informasi dan Tracking Covid-19 dengan Heuristic Evaluation [1].</i>	Melakukan penelitian untuk mengetahui banyaknya pengguna dan pemahaman menggunakan Aplikasi Peduli Lindungi, dengan	Penelitian ini dilakukan perancangan pengujian komponen pengujian <i>usability</i> untuk aplikasi Peduli Lindungi dengan	Interaksi antara <i>user</i> dan aplikasi saat menginputkan data hanya terjadi di awal ketika melakukan registrasi.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (I Wayan,2020) yaitu <i>Heuristic</i> . Agar selaras dengan	Peneitian ini nantinya akan mengujikan aplikasi Peduli Lindungi dalam memberikan informasi dan tracking di masa pandemi Covid-19. Berdasarkan Nielsen

		menyebarkan kuesioner nantinya. Sama seperti penelitian yang dilakukan	metode <i>Heuristic</i> . Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisa <i>user experince</i> Menggunakan metode <i>Heart dan Pulse Metrics</i> .		penelitian.	Model yang dipergunakan, faktor dalam penelitian ini yang mempengaruhi kualitas <i>usability</i> aplikasi: <i>learnability, memorability, efficiency, errors</i> , dan <i>user's satisfaction</i> .
3	Analisis <i>Forensik</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi terhadap Kebocoran Data Pribadi [3].	Melakukan penelitian untuk mengetahui banyaknya pengguna dan pemahaman menggunakan Aplikasi Peduli lindungi, dengan menyebarkan kuesioner nantinya. Sama seperti penelitian yang dilakukan	Penelitian ini melakukan analisa pada aplikasi Peduli lindungi tentang minimnya masyarakat yang mengetahui aplikasi tersebut dan kebocoran data pribadi, dan disini menggunakan proses <i>Digital Forensic</i> . Metode yang digunakan adalah <i>hybrid analysis</i> . Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisa <i>user</i>	Minimnya pengetahuan tentang pentingnya melindungi data pribadi dan mudahnya perangkat <i>smartphone</i> diakses oleh orang lain, menjadikan pengguna <i>smartphone</i> kurang waspada terhadap pencurian data. Terlebih aplikasi Peduli lindungi tidak langsung Logut/ keluar ketika aplikasi ditutup.	pada penelitian ini jelas tujuan utamanya sedikit beda, dan menggunakan proses dan metode yang beda juga (Hendro, 2021). Yaitu proses <i>Digital Forensic</i> . Metode yang digunakan adalah <i>hybrid analysis</i> . yang mungkin itu selaras untuk dilakukan penelitian.	Peduli lindungi merupakan aplikasi yang diterbitkan resmi oleh kominfo, Kemenkes, BUMN dan Komite penanganan Covid-19 dan pemulihan Ekonomi Nasional. Forensik merupakan proses keilmuan yang menjawab yang dapat menjawab pertanyaan berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan, Dengan adanya ilmu ini, nantinya dapat digunakan untuk menguji seperti apa aplikasi Peduli

			<i>experince</i> Menggunakan metode <i>Heart dan Pulse Metrics</i> .			Lindungi terhadap kebocoran data pribadi.
4	Implementasi Metode <i>TAM</i> untuk menganalisa penerimaan Teknologi Aplikasi Peduli Lindungi [5].	Melakukan penelitian untuk mengetahui banyaknya pengguna dan pemahaman menggunakan Aplikasi Peduli lindungi,dengan menyebar kuesioner nantinya. Sama seperti penelitian yang dilakukan	Dalam penelitian tersebut menggunakan metode <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> . Sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah analisa <i>user experince</i> Menggunakan metode <i>Heart dan Pulse Metrics</i>	Penelitian ini hanya menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan data responden yang diuji saja dan tidak mewakili seluruh masyarakat Indonesia. Namun penelitian ini dapat tolak ukur penerimaan aplikasi Peduli Lindungi oleh pengguna.	Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian yang berbeda (sefrika,2021) yaitu <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> . Untuk penelitiannya.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung penerimaan tersebut dengan menggunakan metode <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .
5	Analisis <i>User Experience</i> Aplikasi Satu Sehat Menggunakan <i>Heart Metrics</i> [6].	Melakukan penelitian mengenai <i>User Experience</i> . Sama seperti yang dilakukan.	Penelitian tersebut meneliti pada aplikasi Satu Sehat dengan menggunakan <i>Heart Metrics</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan <i>Heart dan Pulse</i>	Penelitian ini sudah sesuai dengan masalah yang diselesaikan, akan tetapi masih kurangnya rincian perhitungan yang dilakukan.	Penelitian tersebut menggunakan objek penelitian yang sama (Carla Maria,2020) yaitu Aplikasi Satu Sehat atau yang sudah di update menjadi Satu	<i>Tingkat user experience</i> pada aplikasi mobile Satu Sehat memiliki hasil dibawah metric.

			<i>Metrics.</i>		Sehat.	
6	<p><i>“Perceived Usability Evaluation of Microsoft Team As an Online learning Platfrom During COVID-19 using System Usability Scale and Technology Acceptance Model in India” [7].</i></p>	<p>Melakukan penelitian mengenai <i>User Experience</i>. Sama seperti yang dilakukan.</p>	<p>Penelitian tersebut meneliti <i>user experince</i> di bidang Pembelajaran Online, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus dalam <i>user experince</i> Aplikasi Satu Sehat.</p>	<p>Microsoft Teams hanya sebagai platform referensi untuk mengukur kegunaan yang dirasakan dari platform pembelajaran online. Untuk di masa mendatang akan lebih baik untuk mempertimbangkan alat pembelajaran populer lainnya, misalnya Google Clasroom.</p>	<p>Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian yang berbeda (Dr.Debajyoti,2020) yaitu <i>Sytem Usability Scale (SUS)</i></p>	<p>Kegunaan yang dirasakan dari Tim Microsoft yang menjadikannya sebagai referensi untuk platform pembelajaran online di masa pandemi COVID-19. Untuk mengukur kegunaan yang dirasakan baik pendekatan berbasis HCI dan IS digunakan dengan mengambil instrumen SUS dan TAM sebagai pengukuran dasar masing-masing. Kedua pendekatan memberikan hasil yang identik, dan kami dapat menyimpulkan bahwa SUS serta skor TAM menunjukkan kemungkinan untuk merekomendasikan dan pengalaman keseluruhan yang diperoleh setelah</p>

						menggunakan Microsoft Teams, yang merupakan temuan menarik bagi peneliti yang bekerja pada pengalaman pengguna.
7	<p>“<i>Questionnaire experience and the hybrid System Usability Scale: using a novel concept to evaluate a new instrument</i>” [3].</p>	<p>Melakukan penelitian mengenai <i>User Experience</i> Sama seperti yang dilkauan.</p>	<p>Penelitian tersebut meneliti <i>user experince</i> mengenai Skala kegunaan Sistem hybrid, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus dalam <i>user experience</i> Aplikasi Satu Sehat.</p>	<p>Daftar komponen QX dalam penelitian ini tidak lengkap. Ini harus dilihat sebagai titik awal untuk mengembangkan konsep lebih lanjut.</p>	<p>Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian yang berbeda, (Juargen,2020) yaitu <i>Sytem Usability Scale (SUS</i></p>	<p>Versi hibrida dari skala dapat memperoleh sifat psikometrik yang baik yang sebanding dengan kualitas skala verbal. Pada saat yang sama, komponen subjektif dari QX telah meningkatkan untuk versi hybrid, yang dapat menghasilkan komitmen dan motivasi yang lebih tinggi saat mengisi kuesioner meningkat rata-rata dua detik per item. Namun demikian, H-SUS merupakan alternatif yang layak untuk versi verbal mapan dari SUS.</p>

8	Analisis aplikasi Satu Sehat terhadap masyarakat dalam mengakses fasilitas public di masa pemberlakuan kebijakan PPKM dengan metode penelitian kualitatif [8].	Melakukan penelitian menggunakan objek aplikasi Satu Sehat. Sama seperti yang dilakukan.	Penelitian tersebut meneliti tentang kebijakan aplikasi Satu Sehat dalam mengakses fasilitas public dimasa PPKM, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan focus dalam <i>user experience</i> Aplikasi Peduli Lindungi.	Penelitian ini menyimpulkan tentang kebocoran data aplikasi Satu Sehat, sedangkan didalam jurnal tersebut dituliskan masalah tentang keamanan data masyarakat dalam aplikasi Satu Sehat yang akan diselesaikan dengan hasil rekomendasi yang dibuat.	Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian yang berbeda (Dian Herdina,2021) yaitu Penelitian Kualitatif Untuk penelitiannya.	Penerapan aplikasi Satu Sehat meskipun secara empiris telah memberi manfaat dalam upaya penanggulangan Covid-19, akan tetapi masih memunculkan isu seperti jaminan keamanan data masyarakat dalam aplikasi Satu Sehat, serta sulitnya masyarakat untuk mengakses aplikasi Pedulindungi bagi yang tidak mempunyai gawai elektronik.
9	Kombinasi Penerapan <i>Heart Metrics dan Pulse Metrics</i> pada pengukuran kinerja teknologi informasi [9].	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama yaitu <i>Heart dan Pulse Metrics</i> sama yang dilakukan.	Penelitian tersebut meneliti tentang Pengukuran kinerja teknologi informasi, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan focus dalam user experience aplikasi Satu Sehat.	Penelitian ini masih belum selesainya masalah yang ada, masih perlunya penelitian lebih lanjut supaya diketahui hasil perbaikan dari masalah yang ada.	Penelitian tersebut menggunakan metode yang sama (Rahayu Kusumaningtyas , 2021) yaitu <i>Heart dan Pulse Metrics</i> .	Penelitian ini mengangkat pengukuran teknologi informasi dengan menggunakan <i>framework Heart dan Framework Pulse</i> . <i>Framework Pulse</i> lebih diarahkan untuk mengukur kemajuan

						terhadap tujuan bisnis yang dianggap bahwa indikator keputusan UX pada <i>framework</i> ini masih kurang.oleh karena itu <i>framework Heart</i> dikembangkan dan dapat digunakan sebagai penukur kinerja TI untuk melengkapi indikator atau <i>metrics Pulse</i> .
10	Pengalaman Pengguna Laman Toko Daring [10].	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama yaitu <i>Heart dan Pulse Metrics</i> sama yang dilakukan.	penelitian tersebut meneliti tentang Pengalaman Pengguna Laman Toko Daring, Sedangkan penelitian yang akan dilakukan focus dalam <i>user experience</i> aplikasi Satu Sehat.	Penelitian ini memiliki keterbatasan dikarenakan penelitian ini tidak bersifat jangka panjang, pada <i>Pulse</i> ada dua variable yang tidak digunakan yaitu <i>page view dan seven-day active user</i> , pada <i>Heart</i> ada dua variable yang tidak digunakan <i>adoption dan Retention</i> .	Penelitian tersebut menggunakan metode yang sama (Yas Ahmad Adha,2017) yaitu <i>Heart dan Pulse Metrics</i> .	Penelitian ini mengusulkan model untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap laman toko daring dengan harapan mendapatkan umpan balik dari pengguna untuk mengembangkan toko daring.

Penjelasan studi literatur yang akan dijadikan bahan acuan penulisan analisis UX Peduli Lindungi dibagi 2 yaitu :

2.1.1 Analisis terhadap Satu Sehat

Di dalam penelitian jurnal [2] membahas sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Peduli Lindungi untuk menghasikan data yang berisi pengalaman pengguna yang akan dimasukkan dalam perbaikan aplikasi Satu Sehat. Didalam jurnal [1] membahas mengenai pengguna aplikasi untuk tracking dimasa pandemi Covid-19. Dan pada jurnal [3] ini membahas tentang minimnya masyarakat yang mengetahui aplikasi Satu Sehat dan kebocoran data pribadi. Di dalam penelitian jurnal [5] dimana membahas tentang mengenai faktor-faktor apa saja yang mendukung penerimaan aplikasi Satu Sehat.

Penelitian dalam jurnal [6], ini membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Serta di dalam penelitian jurnal [7], membahas komentar dari pengguna aplikasi Satu Sehat di Google Play Store dengan pengambilan data selama tiga bulan. Di lain penelitian pada jurnal [3], membahas mengenai keberhasilan implementasi aplikasi Satu Sehat terhadap kebijakan percepatan vaksinasi dan akses pelayanan publik di Indonesia. Dan dilain sisi didalam jurnal [8], membahas tentang kebijakan pemerintah dalam konteks penanggulangan Covid-19,dalam aplikasi Satu Sehat.

2.1.2 Analisis *User Experience* selain Satu Sehat

Menurut jurnal [9], membahas mengenai Penerapan *Herat Metrics* dan *Pulse Metrics* pada pengukuran kinerja teknologi informasi. Dan pada penelitian dalam jurnal [10], membahas tentang pengalaman pengguna menggunakan laman toko daring dengan menggunakan metode *Heart* dan *Pulse Metrics*.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang tersaji pada Gambar 2.1, penelitian ini akan menggunakan metode *Heart* dan *Pulse Metrics*. Karena metode ini lebih baik dan realistis untuk digunakan di penelitian menggunakan *user experience*.

2.2 Dasar Teori

Dalam sub bab ini akan dibahas beberapa dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

2.2.1 *User Experience (UX)*

User experience (UX) adalah persepsi pengguna yang melihat produk dan kepuasan ketika *user* menggunakan sebuah produk. Menurut definisi dari ISO 9241-210, *user experince* adalah persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah system, produk dan jasa [11]. *UX* tidak dapat dirancang oleh desainer, tetapi dapat merancang sebuah produk yang dapat menghasilkan *UX*. *User experience* terdapat 4 kriteria yang saling berkaitan, yaitu :

1. *Functionality*, proses yang melatar belakangi semua hal yang berkaitan dengan teknik, proses dan aplikasinya.
2. *Branding*, meliputi semua hal yang menghubungkan antara desain maupun estetika yang ada pada suatu website.
3. *Content*, mengacu pada sebuah hal yang konten sebenarnya yang terdapat pada situs (multimedia, teks dan gambar) atau arsitektur informasi serta strukturnya.
4. *Usability*, secara umum mendeskripsikan kemudahan user atau oengguna terhadap fitur dan komponen yang terdapat disebuah situs.

User experience ini dapat didefinisikan secara luas sebagai pengalaman subyektif yang ditemui pengguna didalam system. *User experience* atau yang biasa disebut *UX* ini merupakan persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan dari pengguna dan mengantisipasi penggunaan sistem atau layanan. Dari sekian banyaknya ulasan terhadap penggunaan dari teknologi informasi tersebut, tentunya diperlukan sebuah proses untuk dapat mengetahui apakah aplikasi atau sistem yang berjalan tersebut telah sesuai dengan fungsinya. Pada penelitian ini, peneliti hanya fokus untuk mengetahui pengalaman pengguna/*user* dalam menggunakan aplikasi Satu Sehat, dan menganalisis tingkat kepuasan *user* dalam pemakaian aplikasi.

2.2.2 Aplikasi Satu Sehat



Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Satu Sehat

Satu Sehat adalah aplikasi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran *Coronavirus Disease (Covid-19)*. Aplikasi ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasinya saat bepergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita Covid-19 dapat dilakukan. Penggunaan aplikasi ini juga akan mendapatkan notifikasi jika berada di keramaian atau berada di zona merah, yaitu area kelurahan yang sudah terdata bahwa ada orang yang terinfeksi Covid-19 positif atau data pasien dalam pengawasan [3].

Hasil tracking akan memudahkan pemerintah untuk mengidentifikasi siapa saja yang perlu mendapat penanganan lebih lanjut agar penghentian penyebaran Covid-19 dapat dilakukan. Sehingga, semakin banyak partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi ini, akan semakin membantu pemerintah dalam melakukan tracking [12].

Selain itu digunakan untuk masuk dan *check-in* ke berbagai tempat umum seperti Mall, Stasiun, Bandara, dan tempat-tempat pendidikan serta perkantoran. Walaupun sudah banyak penggunaan dan integrasi pada aplikasi Peduli lindungi,

namun belum diketahui tingkat penerimaan di masyarakat. Diharapkan dengan penerapan aplikasi tersebut proses bisnis yang terhenti disemua sektor dapat kembali beroperasi. Maka untuk membantu pemerintah dalam melancarkan tujuannya mengembalikan proses bisnis yang terhenti dampak pandemi. Perlu dilakukan analisa aplikasi Satu Sehat dari segi pengalaman pengguna [13]. Tepat pada tanggal 7 Maret 2023, aplikasi Satu Sehat resmi menjadi aplikasi kesehatan masyarakat Satu Sehat *Mobile*. Satu Sehat *Mobile* merupakan transformasi serta pengembangan dari aplikasi Satu Sehat, melalui aplikasi ini masyarakat akan mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik. Adanya pembaruan menjadi aplikasi Satu Sehat *Mobile*, pemerintah berharap portal ini dapat menjadi panduan bagi sector swasta dan pengembangan TI layanan kesehatan daerah dan kota untuk menerapkan standard yang sama untuk interoperabilitas data dengan platform Satu Sehat.

2.2.3 Metode *Pulse*

Metrik *PULSE, HEART, dan GSM* diperkenalkan pada tahun 2010, sebagai alat untuk mengukur laman berskala besar terhadap pengalaman pengguna, metrik *PULSE* terdiri dari (*Page views, Uptime, Latency, Seven day active user, Earning*) sedangkan *GSM* (*Goals, Signal, Metric*) berfokus pada produk, sedangkan *HEART* berfokus kepada pengguna [14]. Semua metrik ini sangat penting, dan terkait dengan pengalaman pengguna misalnya:

- a. *Page views*, adalah tampilan halaman yang ada di aplikasi Satu Sehat.
- b. *Uptime*, adalah waktu aktif dari pengguna menggunakan aplikasi Satu Sehat.
- c. *Latency*, adalah waktu rata-rata yang diperlukan untuk mengakses laman periode tertentu.
- d. *Seven day active user*, adalah jumlah pengguna unik yang menggunakan produk setidaknya sekali dalam seminggu terakhir.
- e. *Earning*, adalah manfaat yang dirasakan pengguna setelah selesai menggunakan laman tersebut. Dibawah ini adalah tabel dari *GSM* (*Goals, Signal, Metric*) :

Tabel 2. 2 GSM (*Goals, Signal, Metric*)

<i>Goals</i>	<i>Signal</i>	<i>Metrics</i>
Mengidentifikasi tujuan fitur dengan harus mempertimbangkan <i>UX</i>	Tujuan yang telah dibuat akan dimaksimalkan dengan tindakan yang diinginkan pengguna	Mentransformasikan ke dalam skala yang bisa diukur

2.2.4 Metode *Heart Metrics*

Heart Metrics merupakan kerangka kerja paling mudah untuk mengidentifikasi tujuan dan mengukur keberhasilan yang berfokus kepada *user centered*. Pendekatan *Heart Metrics* tidak digunakan dengan fokus pada variabel tertentu melainkan terdapat cara terstruktur untuk mengatur variabel yang harus digunakan dalam evaluasi yaitu dengan menentukan rangkain *Goals, Signals, dan Metrics* terlebih dahulu [15]. Peneliti *Google* mengemukakan bahwa *Heart Metrics* memiliki 5 variabel yang umum digunakan untuk mengukur *User Experience* terdiri dari *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task success* .

Penjelasan dari 5 variabel yang digunakan untuk mengukur *User Experience*:

- a. *Happiness* adalah kebahagiaan, maksud kebahagiaan disini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengalaman pengguna, seperti kepuasan dalam menggunakan aplikasi Satu Sehat, dan kemudahan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.
- b. *Engagement* adalah keterikatan, maksud keterikatan disini adalah untuk mengukur perilaku pengguna atau user dalam menggunakan aplikasi Satu Sehat.
- c. *Adoption* adalah untuk menghitung berapa banyaknya pengguna atau *user* dalam membuka aplikasi Satu Sehat sesuai kebutuhannya.
- d. *Retention* adalah untuk mengukur keaktifan pengguna dalam membuka aplikasi Satu Sehat dan untuk mengetahui fitur-fitur baru yang ada di dalam aplikasi.

- e. *Task Succes* adalah mengukur tingkat ketidakpuasaan menggunakan aplikasi Satu Sehat.

Metode *Heart Metrics* menggunakan alat ukur framework untuk mengukur lima metrics dan cara yang paling mudah dipahami pengguna untuk mengidentifikasi tujuan dan mengukur keberhasilan.

2.2.5 *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik hitung digunakan untuk menghitung kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu produk. Sehingga dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat kepentingan dan kinerja suatu objek penelitian. Selain itu, tindakan yang akan dilakukan pada atribut tersebut juga dapat ditentukan. Opsi tindakan yaitu mempertahankan, meningkatkan, atau mengurangi prioritas. Teknik ini pertama kali dikemukakan pertama kali oleh. Berikut merupakan tahapan yang perlu dilakukan dalam teknik hitung IPA.

2.1 Menghitung skor kinerja dan kepentingan

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja/kenyataan

Yi = Skor penilain kepentingan/ harapan

2.2 Analisis Kuadran

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor tingkat kinerja/persepsi

\bar{Y} = Skor tingkat kepentingan/ekspektasi

n = Jumlah responden

2.3 Menghitung skor untuk setiap item atau atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum_i^n \bar{X}_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_i^n \bar{Y}_i}{k} \quad (2.3)$$

Keterangan :

X = Rata-rata skor kinerja/persepsi

Y = Rata-rata kepentingan/ekspektasi

k = Jumlah Atribut