

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PENGADILAN
TINGGI AGAMA DKI JAKARTA MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Strata Satu (S.1)

AGUNG SETIAWAN

11212139

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

**Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2022**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Kuberikan skripsi ini kepada kalian yang sangat kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta.

Sebagai hormat dan rasa terima kasih kami yang tiada terhingga, kupersembahkan skripsi ini kepada Ibu dan Ayah yang telah melahirkan dan mendidik kami dengan penuh kasih sayang, yang tiada mungkin dapat terbalas. Untuk Ibu dan ayah yang selalu membuatku selalu bersyukur mempunyai orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasehati serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Ibu... Terima kasih Ayah...

Istriku dan Teman - teman

Untuk istriku yang selalu memberikan semangat, dukunganmu selalu membuatku tergerak untuk menyelesaikan skripsi ini, kawan-kawanku kelas 11.8J.01 Universitas Nusa Mandiri, serta teman diluar kampus, kalian telah memberikan banyak hal yang tidak akan bisa terlupakan.

Dosen Pembimbing Skripsi

Ibu Sri Hadiyanti M.Kom. dosen pembimbing skripsi kami yang tiada henti memberikan pengetahuannya demi masa depan yang lebih bersinar, terima kasih banyak Ibu telah mendidik kami dalam pengerjaan skripsi ini, telah memberi arahan, mengajari, dan membimbing hingga skripsi ini selesai.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Setiawan

NIM : 11212139

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: **Juni 2022**

Yang menyatakan,



Agung Setiawan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Setiawan
NIM : 11212139
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: **Juni 2022**

Yang menyatakan,



Agung Setiawan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Agung Setiawan
NIM : 11212139
Jenjang : Strata Satu (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi dan Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi Agama
DKI Jakarta menggunakan Metode Importance Performance
Analysis (Ipa)

Telah dipertahankan pada periode 2022-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi dan Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Juli 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Sri Hadiani, S.Kom,M.Kom

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Fattya Ariani, S.Kom,M.Kom

Penguji II : Imam Budiawan, S.Kom,M.Kom



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 11212139

Nama Lengkap : Agung Setiawan

Dosen Pembimbing : Sri Hadiani M.Kom

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Website* Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa)

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Pembahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	4/04/2022	Bimbingan Perdana, Pengajuan Judul	
2	15/04/2022	Revisi Judul dan Pengajuan BAB 1	
3	09/06/2022	Revisi BAB 1 dan Pengajuan BAB 2	
4	13/06/2022	Revisi BAB 2 dan Pengajuan BAB 3	
5	14/06/2022	ACC BAB 1 dan 2	
6	18/06/2022	Revisi BAB 3 dan Pengajuan BAB 4	
7	22/06/2022	Revisi BAB 4 dan Pengajuan BAB 5	
8	27/06/2022	ACC BAB 3, 4 dan 5	
9	28/06/2022	Pengajuan Skripsi	

Catatan untk dosen pembimbing

Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal :

Diakhiri pada tanggal :

Jumlah pertemuan bimbingan :

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Sri Hadiani M.Kom

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul : “**Analisis Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (Ipa)***” adalah hasil karya tulis asli Agung Setiawan dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: Agung Setiawan
Alamat	: Jl. Damai No. 73 RT. 013 RW. 009 Kel. Lubang Buaya Kec. Cipayung, Jakarta Timur 13810
No.Telp	: 081311117765
E-mail	: 11212139@nusamandiri.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut,

“ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PENGADILAN TINGGI AGAMA DKI JAKARTA MENGGUNAKAN *METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Sri Hadiani, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staf / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Ketua Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta.

9. Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.
10. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
11. Istri Tercinta yang telah memberikan dukungan dan semangat moral
12. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8J.01.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon **kritik dan saran** yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, Juli 2022



Agung Setiawan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Daftar Isi

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	ivi
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Penelitian Terkait	14
2.3 Tinjauan Organisasi/Objek penelitian.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tahapan Penelitian	18
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.3 Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
BAB V PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxvii

LAMPIRAN.....	xxxi
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	xxvii
Lampiran B. Form Kuesioner/ DataSet.....	xxvii
Lampiran C. Hasil Kuisisioner.....	xxxiv



Daftar Gambar

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	12
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	18
Gambar 3.2 Rumus Uji Validitas	24
Gambar 3.3 Rumus r tabel.....	24
Gambar 3.4 Rumus Uji Reabilitas.....	25
Gambar 3.5 Rumus Tingkat Kesesuaian.....	26
Gambar 3.6 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	27
Gambar 4.1 Diagram Lingkar Jenis Responden	29
Gambar 4.2 Diagram Lingkar Usia Responden	30
Gambar 4.3 Diagram Lingkar Pendidikan Responden.....	30
Gambar 4.4 Diagram Lingkar Pekerjaan Responden	31
Gambar 4.5 Diagram Lingkar Frekuensi Penggunaan Website.....	31
Gambar 4.6 Diagram Lingkar Durasi Penggunaan Websiten.....	32
Gambar 4.7 Hasil Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	39

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan	22
Tabel 3.2 Daftar Interpretasi Koefisien r	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas pada Importance (Harapan)	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pada Performance (Persepsi).....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas Pada Importance (Harapan).....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas Pada Performance (Persepsi)	35
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	36
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Importance dan Performance	38



ABSTRAK

Agung Setiawan (11212139), : “Analisis Kualitas Layanan *Website* Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa)”

Perkembangan digital untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat umum maupun pihak terkait lainnya. Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal maka semua pelayanan bisa di akses melalui *website* (<https://www.pta-jakarta.go.id/>) Untuk Kebutuhan atau pelayanan kepada para pihak maupun internal di Lingkungan Pengadilan Di Wilayah Jakarta. Dengan adanya kemudahan dalam mengakses informasi melalui *website*, dapat memenuhi kebutuhan para pencari informasi secara lengkap dan dapat diakses dimana saja. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut sudah atau belum *website* tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para penggunanya maka peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) untuk memahami kebutuhan, keinginan dan kepuasan penggunanya. untuk menampilkan informasi berkaitan dengan pelayanan yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas. Tingkat kesesuaian dari tiap variabel melalui perbandingan antara *performance* dan *importance* dari 21 pertanyaan yang diberikan kepada responden. Adapun Hasil dari presentase tingkat kesesuaian yang didapat ialah, semua indikator pertanyaan sudah memenuhi harapan pengguna sehingga *website* Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta dapat diterima oleh pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai tingkat kesesuaian yang nilainya diatas 100 %. Untuk Hasil Analisis Kuadran Dalam *Importance Performance Analysis* nilai rata-rata dari setiap indikator *importance* dan *performance*, Pada bagian Prioritas utama didapat nilai rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 4,68 dan *performance* (tingkat kepuasan) 4,27 dengan kata lain pengguna *website* merasa informasi yang ditampilkan belum tepat waktu sehingga atribut dari pertanyaan ini kurang baik. Maka rekomendasi yang diberikan untuk kualitas layanan adalah Data-data atau informasi yang disajikan didalam *website* seharusnya diperbaharui secara berkala sehingga data yang ditampilkan *up to date*.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis , website.*

ABSTRACT

Agung Setiawan (11212139), : “Analisis Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”

Digital developments to support and improve services to the general public and other related parties. The DKI Jakarta Religious High Court strives to provide maximum service, so all services can be accessed through the website (<https://www.pta-jakarta.go.id/>) For needs or services to parties and internally within the Courts in the Jakarta Region . With the ease of accessing information through the website, it can meet the needs of information seekers completely and can be accessed anywhere. The purpose of this study is to find out whether the website has fulfilled the needs and expectations of its users, the researchers used the Importance Performance Analysis (IPA) method to understand the needs, desires and satisfaction of its users. to display information related to services that according to users greatly affect satisfaction and loyalty. The level of suitability of each variable through a comparison between the performance and importance of the 21 questions given to the respondents. The results of the percentage level of conformity obtained are, all question indicators have met user expectations so that the DKI Jakarta High Court of Religion website can be accepted by users. This can be seen from the value of the level of conformity whose value is above 100%. For Quadrant Analysis Results in Importance Performance Analysis the average value of each importance and performance indicator, in the main priority section, the average importance (importance level) is 4.68 and performance (satisfaction level) is 4.27 in other words website users feel that the information displayed is not timely so the attributes of this question are not good. So the recommendation given for service quality is that the data or information presented on the website should be updated regularly so that the data displayed is up to date.

Keywords: Service Quality, Importance Performance Analysis, website.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Daftar Pustaka

- [1] Nurudin, *Hubungan Media : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- [2] N. P. L. Santiari and I. G. S. Rahayuda, "Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Website Alumni Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," vol. X, 2018.
- [3] F. Sudiyono, "Pengaruh Website Quality terhadap Perceived Trust dan Dampaknya pada Repurchase Intention pada Website Matahari Mall," <https://journal.untar.ac.id/>, vol. 1, 2017, [Online]. Available: <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/4746>
- [4] D. Napitupulu, "Analysis of Factors Affecting Website Quality Based on Webqual Approach (Study Case: XYZ University)," *Adv. Sci. Eng. Inf. Technol.*, 2017.
- [5] Komaruddin, *Enslopedia Manajemen*, 5th ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- [6] Syafnidawaty, "ANALISIS," <https://raharja.ac.id/>, 2020. <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis>
- [7] H. Abdi, "Pengertian Analisis Menurut Para Ahli, Kenali Fungsi, Tujuan, dan Jenisnya," <https://hot.liputan6.com/>, 2021. <https://hot.liputan6.com/read/4569178/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya>
- [8] S. Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [10] S. Basri, "Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik," 2011. <https://www.setabasri.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>
- [11] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *J. Mark.*, 1977.
- [12] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan, Metode Importance-performance Analysis (IPA)*, Edisi PERT. Yogyakarta: BPFE, 2016.
- [13] W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, pp. 175–183, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [14] A. H. Sulaiman, H. Aryadita, and A. Pinandito, "Evaluasi Kualitas Layanan Website

- Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, pp. 493–502, 2018.
- [15] A. Suharmini, *Prosedure Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*. Bandung, 2010.
- [17] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.

