



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL PADA  
KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG MENGGUNAKAN  
METODE CSI, IPA, DAN QFD**

**KARYA AKHIR**

**LIANA SUKMA  
23142005P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2026**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL PADA  
KEJAKSAAN NEGERI REJANG LEBONG MENGGUNAKAN  
METODE CSI, IPA, DAN QFD**

**LIANA SUKMA**

**23142005P**

**Karya Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2026**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas Layanan Digital Pada Kejaksaan Negeri  
Rejang Lebong Menggunakan Metode Metode CSI, IPA, dan  
QFD**

**LIANA SUKMA  
23142005P**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika**

**Palembang, 28 Januari 2026  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Nurul Huda, M.Kom.**



**Ria Andryani, S.Kom., M.M., M.Kom.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kualitas Layanan Digital Pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Menggunakan Metode Metode CSI, IPA, dan QFD" Oleh "Liana Sukma", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 28 Januari 2026.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Nurul Huda, M.Kom.

  
(.....)

2. Anggota : Muhammad Nasir, M.M., M.Kom.


  
(.....)

3. Anggota : Siti Sa'Uda, M.Kom

  
(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Teknik Informatika  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,



  
Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Liana Sukma

NIM : 23142005P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 06 Februari 2026

Saya membuat pernyataan,

  
Liana Sukma  
NIM. 23142005P

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

"Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu"

-Raden Adjeng Kartini-

“Daripada sibuk mencari alasan, untuk menutupi ketidakmampuan, lebih baik fokus mencari jalan dan juga cara melawan kemustahilan”

-Merry Riana-

### Persembahan

Karya Akhir ini dengan penuh rasa syukur penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kekuatan.
2. Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan berbagi ilmu.
3. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa membantu serta memberikan semangat.
4. Almamater yang menjadi tempat penulis tumbuh dan belajar.

## ABSTRAK

Transformasi layanan publik digital merupakan elemen penting dalam meningkatkan efektivitas birokrasi dan kualitas pelayanan pemerintah. Kejaksaan Negeri Rejang Lebong telah mengimplementasikan layanan digital yang mencakup PTSP Online dan layanan Tilang Elektronik, namun masih diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan digital serta merumuskan prioritas perbaikan layanan dengan mengombinasikan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan, sedangkan QFD digunakan untuk menentukan prioritas respon teknis peningkatan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua layanan digital, yaitu PTSP Online dan tilang elektronik berada pada kategori puas. Atribut prioritas perbaikan terutama berkaitan dengan kecepatan dan kejelasan penanganan layanan, kompetensi petugas, serta kejelasan informasi layanan. Berdasarkan analisis QFD, prioritas utama peningkatan layanan digital adalah penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) penanganan layanan dan pengaduan digital.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, CSI, IPA, QFD

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam Karya Akhir ini, penulis mengangkat judul **“Analisis Kualitas Layanan Digital Pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong Menggunakan Metode CSI, IPA, dan QFD”**.

Penyusunan laporan ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika. Sebagian bahan penulisan diambil berdasarkan penelitian, observasi, dan beberapa sumber literatur yang mengandung penulisan Karya Akhir.

Keberhasilan dalam menyelesaikan Karya Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
2. Ibu Nurul Huda, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing.
3. Bapak Muhammad Nasir, M.M., M.Kom., dan Ibu Siti Saudah, M.Kom., selaku Dosen Penguji.
4. Kejaksaan Negeri Rejang Lebong selaku pihak instansi tempat pelaksanaan penelitian.
5. Keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan material.
6. Teman-teman satu almamater yang turut memberikan dukungan selama proses penyusunan Karya Akhir hingga laporan ini selesai.
7. Seluruh pihak yang telah membantu selama pelaksanaan dan penyelesaian Karya Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan pada penulisan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Karya Akhir ini dapat memberikan

manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Bina Darma.

Palembang, 06 Februari 2026

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>COVER DALAM</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian .....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pelayanan Publik.....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	6
2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik.....	7
2.2.1 Konsep <i>e-Government</i> .....	8
2.2.2 Layanan Digital pada Kejaksaan .....	8
2.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) .....	11

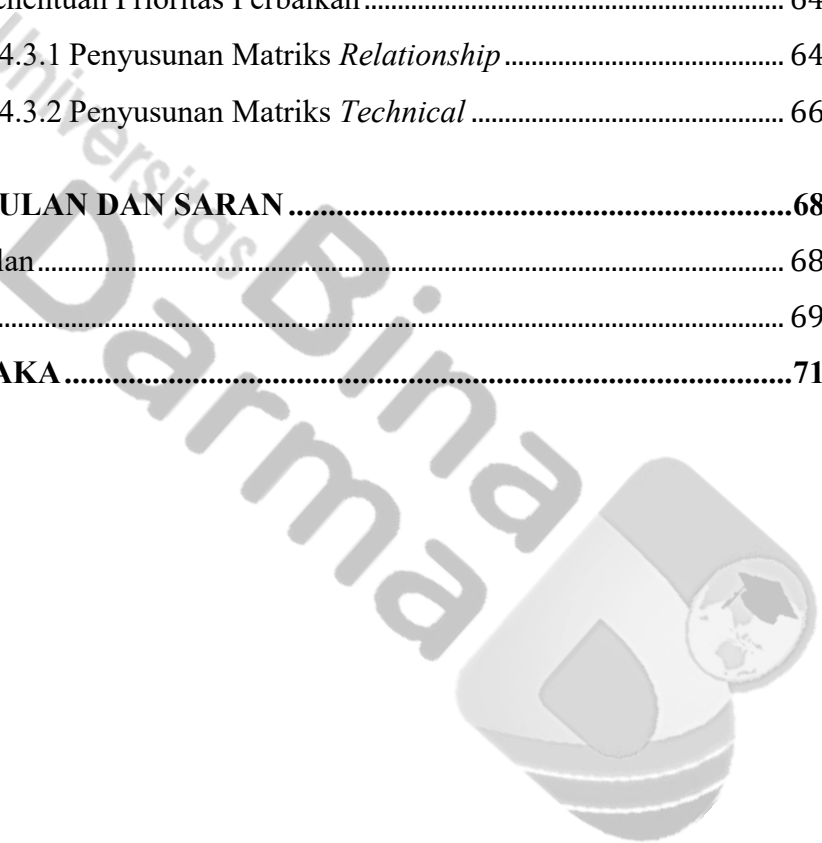
2.3.3	Kualitas Layanan Digital ( <i>E-Service Quality</i> ).....	12
2.4	Kepuasan Pengguna.....	12
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pengguna.....	12
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	13
2.4.3	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	13
2.5	Populasi dan Sampel.....	13
2.5.1	Populasi.....	13
2.5.2	Sampel.....	14
2.6	Kuesioner.....	15
2.7	Skala Likert.....	15
2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	16
2.8.1	Uji Validitas.....	16
2.8.2	Uji Reliabilitas.....	16
2.9	Metode Analisis.....	17
2.9.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	17
2.9.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	19
2.9.3	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	22
2.9.3.1	<i>House of Quality (HoQ)</i> .....	23
2.9.4	Keterkaitan Metode.....	26
2.10	Penelitian Terdahulu.....	27

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....29**

3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Diagram Alur Penelitian.....	29
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	30
3.3.2	Waktu Penelitian.....	30
3.4	Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1	Populasi.....	30
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Variabel dan Atribut Penelitian.....	31

3.6	Kuesioner Penelitian .....	34
3.6.1	Kuesioner Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	34
3.6.2	Kuesioner Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	36
3.7	Tahap Pengumpulan Data .....	38
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.8.1	Uji Validitas .....	38
3.8.1.1	Validitas Kuesioner Layanan PTSP Online ( <i>Importance</i> ) .....	41
3.8.1.2	Validitas Kuesioner Layanan PTSP Online ( <i>Performance</i> ) .....	42
3.8.1.3	Validitas Kuesioner Layanan Tilang Elektronik ( <i>Importance</i> ) .....	42
3.8.1.4	Validitas Kuesioner Layanan Tilang Elektronik ( <i>Performance</i> ) ..	43
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.8.2.1	Reliabilitas Kuesioner Layanan PTSP Online.....	44
3.8.2.2	Reliabilitas Kuesioner Layanan Tilang Elektronik .....	44
3.9	Pengolahan Data .....	45
3.9.1	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	45
3.9.1.1	Proses Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) ..	45
3.9.1.2	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	48
3.9.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
3.9.2.1	Proses Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..	50
3.9.2.2	Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)....	51
3.9.3	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.1.1	Hasil Uji Validitas .....	54
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
4.2	Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	55
4.2.1	Tingkat Kepuasan Layanan PTSP Online.....	55
4.2.2	Tingkat Kepuasan Layanan Tilang Elektronik .....	56
4.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	56
4.3.1	Analisis IPA Layanan PTSP Online .....	56

4.3.2	Analisis IPA Layanan Tilang Elektronik .....	59
4.4	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	62
4.4.1	Penentuan Kebutuhan Pengguna ( <i>WHATs</i> ) .....	62
4.4.2	Penentuan Respon Teknis ( <i>HOWs</i> ).....	63
4.4.3	Penentuan Prioritas Perbaikan .....	64
4.4.3.1	Penyusunan Matriks <i>Relationship</i> .....	64
4.4.3.2	Penyusunan Matriks <i>Technical</i> .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>71</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023-2025 .....	2
Tabel 2. Skala Likert .....	15
Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan .....	19
Tabel 4. Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) .....	21
Tabel 5. Nilai Hubungan antara Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis... 25	
Tabel 6. Variabel dan Atribut Penelitian .....	32
Tabel 7. Daftar Pernyataan Kuesioner Tingkat Kepentingan .....	35
Tabel 8. Daftar Pernyataan Kuesioner Tingkat Kinerja.....	36
Tabel 9. Validitas Kuesioner Layanan PTSP Online ( <i>Importance</i> ).....	41
Tabel 10. Validitas Kuesioner Layanan PTSP Online ( <i>Performance</i> ) .....	42
Tabel 11. Validitas Kuesioner Layanan Tilang Elektronik ( <i>Importance</i> ).....	42
Tabel 12. Validitas Kuesioner Layanan Tilang Elektronik ( <i>Performance</i> ) .....	43
Tabel 13. Reliabilitas Kuesioner Layanan PTSP Online .....	44
Tabel 14. Reliabilitas Kuesioner Layanan Tilang Elektronik.....	45
Tabel 15. Hasil Perhitungan CSI Layanan PTSP Online.....	48
Tabel 16. Hasil Perhitungan CSI Layanan Tilang Elektronik.....	49
Tabel 17. Hasil Perhitungan IPA Layanan PTSP Online.....	51
Tabel 18. Hasil Perhitungan IPA Layanan Tilang Elektronik .....	51
Tabel 19. Hasil Uji Validitas Layanan PTSP Online .....	54
Tabel 20. Hasil Uji Validitas Layanan Tilang Elektronik.....	54
Tabel 21. Reliabilitas Kuesioner Layanan PTSP Online .....	55
Tabel 22. Reliabilitas Kuesioner Layanan Tilang Elektronik.....	55
Tabel 23. Kebutuhan Pengguna ( <i>WHATs</i> ) .....	63
Tabel 24. Respon Teknis ( <i>HOWs</i> ) .....	63
Tabel 25. Matriks Relationship <i>WHATs</i> - <i>HOWs</i> .....	65
Tabel 26. Matriks <i>Technical</i> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Buku Tamu Kejaksanaan .....	9
Gambar 2. Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
Gambar 3. Keterkaitan Metode CSI, IPA, dan QFD .....	27
Gambar 4. Diagram Alir Penelitian .....	29
Gambar 5. Tampilan <i>Input Data SPSS</i> .....	39
Gambar 6. Pemilihan Menu <i>Reliability Analysis SPSS</i> .....	39
Gambar 7. Tampilan Pemilihan Item <i>Importance</i> .....	40
Gambar 8. Tampilan Pemilihan Item <i>Performance</i> .....	40
Gambar 9. Pengaturan Menu <i>Statistics</i> .....	41
Gambar 10. Pemilihan Menu <i>Reliability Analysis SPSS</i> .....	44
Gambar 11. Pemilihan Menu <i>Descriptives SPSS</i> .....	46
Gambar 12. Tampilan Pemilihan Variabel <i>Importance</i> .....	46
Gambar 13. Tampilan Pemilihan Variabel <i>Performance</i> .....	47
Gambar 14. Pengaturan Menu <i>Options</i> .....	47
Gambar 15. Pemilihan Menu <i>Descriptives SPSS</i> .....	50
Gambar 16. Diagram IPA PTSP Online .....	57
Gambar 17. Diagram IPA Tilang Elektronik .....	60