



EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA
DENGAN METODE E-GOVQUAL

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
HIRDA ARINDAH

41820120030

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2023



EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PENGADILAN TINGGI AGAMA
JAKARTA DENGAN METODE E-GOVQUAL

Laporan Tugas Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana

UNIVERSITAS
HIRDA ARINDAH
MERCU BUANA
41820120030

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hirda Arindah
NIM : 41820120030
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kualitas Layanan Website Pengadilan
Tinggi Agama Jakarta Dengan Metode E-Govqual

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 26 Juni 2023



Hirda Arindah

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Hirda Arindah
NIM : 41820120030
Judul Laporan Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi
Agama Jakarta Dengan Metode E-GovQual.

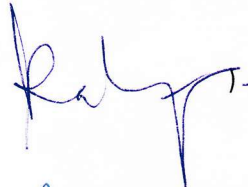
Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 29 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing : **Sarwati Rahayu, ST. MMSI.**

NIDN : 0321127602

()

Penguji 1 : **Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom.**

NIDN : 0304056803

()

Penguji 2 : **Anita Ratnasari, S.Kom., M.Kom.**

NIDN : 0318038101

()

Mengetahui,



(Dr. Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I.)
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah, SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Artikel Ilmiah Tugas Akhir, dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Artikel Ilmiah Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Artikel Ilmiah Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer;
3. Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi;
4. Sarwati Rahayu, ST. MMSI. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom., M.Kom dan Anita Ratnasari, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Ibu Yulita Fitri Hartaty, S.E. selaku mentor dalam penelitian pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta;
7. Suami dan Keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan Artikel Ilmiah Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Artikel Ilmiah Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 26 Juni 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hirda Arindah
NIM : 41820120030
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi
Agama Jakarta Dengan Metode E-GovQual.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Juni 2023

Yang menyatakan,



Hirda Arindah

ABSTRAK

Nama : Hirda Arindah
NIM : 41820120030
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Website Pengadilan Tinggi Agama Jakarta Dengan Metode E-GovQual.
Pembimbing : Sarwati Rahayu, ST. MMSI.

Pengadilan Tinggi Agama Jakarta merupakan salah satu pengadilan yang sudah menerapkan *electronic government* berbasis website dalam layanan pelayanan publik dan terus-menerus melakukan pengembangan e-government untuk melayani kebutuhan masyarakat. Selama sistem berjalan belum pernah ada evaluasi dan penilaian terhadap kualitas layanan website Pengadilan Tinggi Agama Jakarta berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website Pemerintah Pengadilan Tinggi Agama Jakarta berdasarkan persepsi pengguna, mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dan memberikan rekomendasi perbaikan. Metode Penelitian ini menggunakan *Electronic Government Quality* (E-GovQual) dengan menentukan kualitas web e-goverment dari kuesioner dan mengetahui atribut mana saja yang memerlukan perbaikan website layanan publik Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Kata Kunci : PTA Jakarta, *website*, *Electronic Government Quality*, *importance performance analysis*

ABSTRACT

Name : Hirda Arindah
NIM : 41820120030
Study Program : Sistem Informasi
Title Internship Report : Evaluasi Kualitas Layanan Website Pengadilan
Tinggi Agama Jakarta Dengan Metode E-GovQual.
Pembimbing : Sarwati Rahayu, ST. MMSI.

Pengadilan Tinggi Agama Jakarta is one of the courts that has implemented website-based electronic government in public services and continues to develop e-government to serve the needs of the community. As long as the system is running, there has never been an evaluation and assessment of the quality of the Pengadilan Tinggi Agama Jakarta website services based on user perceptions. This study aims to evaluate the quality of the Pengadilan Tinggi Agama Jakarta Government website services based on user perceptions, find out what attributes are prioritized for improvement and provide recommendations for improvement. This research method uses Electronic Government Quality (E-GovQual) by determining the quality of e-government web from questionnaires and knowing which attributes require improvement of the Pengadilan Tinggi Agama Jakarta public service website.

Key Words : PTA Jakarta, website, Electronic Government Quality, importance performance analysis

DAFTAR ISI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA DENGAN METODE E-GOVQUAL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. PERMASALAHAN	2
1.3. TUJUAN PENELITIAN	2
1.4. BATASAN MASALAH	2
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	3
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Teori/Konsep Terkait	5
2.1.2. Tinjauan Organisasi.....	5
2.1.3. Website Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.....	7
2.1.4. Analisis Swot	8
2.1.5. E-Govqual	8
2.1.6. Uji Kelayakan.....	12
2.1.7. Uji Validitas	13
2.1.8. Uji Reliabilitas	13
2.1.9. Skala Likert	14
2.1.10. Populasi	14
2.1.11. Slovin	15
2.1.12. Penelitian Terdahulu	15

2.1.13. Analisis Literature Review	25
BAB III.....	27
METODOLOGI	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	27
3.3. Tahapan Penelitian	27
1. Identifikasi Masalah.....	28
2. Studi Literatur	31
3. Perumusan Masalah	32
4. Penentuan Metode Penelitian	33
5. Penyusunan Instrumen Kuesioner Penelitian	33
6. Populasi dan Sampel.....	36
7. Pengujian Instrumen Penelitian	37
8. Pengumpulan data.....	37
9. Uji Kelayakan	38
10. Pengumpulan Data.....	43
11. Analisis E-GovQual.....	43
12. Analisis IPA.....	44
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Hasil Analisis Demografis	45
4.1.2. Hasil Uji Validitas	46
4.1.3. Hasil Uji Reliabilitas	48
4.1.4. Hasil Analisis Kuadran Dalam Importance Performance Analysis (IPA)	50
4.1.5. Hasil Analisis E-GovQual.....	53
BAB V.....	55
5.1. KESIMPULAN	55
5.2. SARAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut dari e-govqual.....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Tabel Swot.....	42
Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian	46
Tabel 3.3 Nilai r	51
Tabel 3.4 Hasil perhitungan composite reliability.....	54
Tabel 3.5 Model Skala Likert.....	55
Tabel 4.1. Tabel karakteristik.....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas pada Importance (persepsi).....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas pada Performance (persepsi).....	59
Tabel 4.4 Kategori Reliabilitas.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas pada Importance (persepsi).....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas pada Performance (persepsi).....	61
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Importance dan Performance.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan dari Website Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.....	20
Gambar 2.2 Model Dimensi E-Govqual (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011).....	21
Gambar 2.3. Model konseptual pada pengukuran kualitas layanan.....	22
Gambar 3.1. Gambar Diagram Alur Penelitian.....	40
Gambar 3.2. Model Dimensi E-Govqual	43
Gambar 4.1. Diagram Kartesius	63
Gambar 4.2. Analisis E-Govqual.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Kuesioner Online.....	63
Lampiran 2 Hasil Uji Kelayakan.....	72

