

## 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*