

**EVALUASI KEPUASAN PUBLIK DI KEJAKSAAN NEGERI
TOMOHON MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX***

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Giovany Paolo Pitoy

(17013069)



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2023**

**EVALUASI KEPUASAN PUBLIK DI KEJAKSAAN NEGERI
TOMOHON MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX***

LAPORAN TUGAS AKHIR

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana
Teknik pada Program Studi Teknik Informatika

Disusun Oleh:

Giovany Paolo Pitoy

17013069



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Giovany Paolo Pitoy
NIM : 17013069
Tempat/Tanggal Lahir : Tomohon, 10 Mei 1999
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul Evaluasi Kepuasan Publik di Kejaksaan Negeri Tomohon menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas, berupa pembatalan nilai Tugas Akhir.


Manado, 11 Desember 2023
Yang Menyatakan,



Giovany Paolo Pitoy

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Apriandy Angdresey, S.T., M.Sc.

Dosen Pembimbing II



Indah Y. Kairupan, S.T., M.Sc.

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs.

Dekan Fakultas Teknik



Ronald A. Rachmadi, S.T., M.T.



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
MANADO – INDONESIA**

Nama : Giovany Paolo Pitoy
NIM : 17013069
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Publik di Kejaksaan Negeri
Tomohon menggunakan Metode *Importance
Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction
Index*
Pembimbing I : Apriandy Angdresey, S.T., M.Sc.
Pembimbing II : Indah Y. Kairupan, S.T., M.Sc

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Apriandy Angdresey, S.T., M.Sc.

Dosen Pembimbing II

Indah Y. Kairupan, S.T., M.Sc.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs.

Dekan Fakultas Teknik

Ronald A. Rachmadi, S.T., M.T.

ABSTRACT

The public satisfaction evaluation system at the Tomohon State Prosecutor's Office using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. It is established with the aim of assisting the Tomohon State Prosecutor's Office in analyzing public satisfaction with the public services provided by the office to the community. These public services include face-to-face meeting services, one-stop integrated services, mail delivery services, visit to the prosecutor's prison, visit to the prosecutor's prison phase 2 and mandatory reporting guest services.

This final project utilizes data from 20 respondents who have utilized public services, specifically in One-Stop Integrated Services (PTSP) during the period from September to October 2023. The results of the IPA method indicate that services related to the attitude of officers and the level of service usefulness in PTSP need improvement at the Tomohon State Prosecutor's Office. Meanwhile the CSI method yields a score of 82.67%, indicating that the public is highly satisfied with the services provided.

Keywords: Evaluation System, Public Services, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.

ABSTRAK

Sistem evaluasi kepuasan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Tomohon menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dibangun bertujuan untuk membantu kantor Kejaksaan Negeri Tomohon untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan-pelayanan publik yang disediakan oleh Kejaksaan Negeri Tomohon untuk masyarakat. Pelayanan-pelayanan publik tersebut, yaitu pelayanan pertemuan tatap muka, pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan pengantaran surat, pelayanan mengunjungi rutan kejaksaan, pelayanan mengunjungi rutan kejaksaan tahap 2, pelayanan tamu wajib lapor.

Tugas akhir ini menggunakan data 20 orang responden yang menggunakan layanan publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan periode waktu bulan September – Oktober 2023. Hasil dari metode IPA, yaitu diketahui bahwa layanan tentang sikap petugas dan tingkat kebermanfaatan layanan PTSP untuk membantu masyarakat merupakan layanan yang perlu ditingkatkan dalam layanan PTSP di kantor Kejaksaan Negeri Tomohon. Sedangkan metode CSI mendapatkan nilai 82.67% yang menandakan masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Sistem Evaluasi, Pelayanan Publik, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kasih setia-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul Evaluasi Kepuasan Publik di Kejaksaan Negeri Tomohon menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* ini dapat berjalan dengan baik.

Pada penyusunan laporan ini tidak sedikit kendala-kendala yang ditemui, namun atas bantuan, dukungan, bimbingan dan doa dari banyak pihak, maka laporan ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang turut serta membantu dalam menyelesaikan Laporan ini, khususnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Bapak Ronald Albert Rachmadi, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Ibu Vivie D. Kumenap, S.T., M.Cs, selaku KPS Fakultas Teknik Informatika.
4. Bapak Apriandy Angdresey, S.T., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan laporan dan aplikasi tugas akhir.
5. Ibu Indah Kairupan S.T., M.Sc, sebagai Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan dukungan, bimbingan dan bantuan dalam pembuatan aplikasi.
6. Ibu Lanny Sitanayah, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Papa, Mama, Adik, dan Keluarga besar yang selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi untuk terus berusaha mengejar kesuksesan.
8. Teman-teman Angkatan 2017 Teknik seperjuangan yang selalu memberikan dukungan serta semangat.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu sangat diharapkan segala bentuk saran ataupun kritikan yang membangun dari berbagai pihak.

Manado, 11 Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR FORMULA	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Tugas Akhir.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Tugas Akhir.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6. Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II STUDI PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Teori Pendukung	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Evaluasi Kepuasan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Kejaksaaan Negeri	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. <i>Importance Performance Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. <i>Customer Satisfaction Index</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2. Teknologi yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. HTML.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. CSS	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. PHP	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. <i>JavaScript</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.5. MariaDB.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Metodologi Pengembangan Sistem	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. <i>Waterfall</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Kakas Pemodelan	Error! Bookmark not defined.
2.4. Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
2.5. Pengumpulan dan Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
2.5.1. Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2.5.2. Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III ANALISIS	Error! Bookmark not defined.
3.1. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Data yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.3. <i>System Requirements</i>	Error! Bookmark not defined.

3.4. Analisis Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
3.5. Analisis Identifikasi Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Analisis Penelitian Terkait.....	Error! Bookmark not defined.
3.7. Implementasi Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8. Implementasi Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> ..	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PERANCANGAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Pemodelan Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. <i>Flowchart</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. <i>Data Flow Diagram</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. <i>Entity Relationship Diagram</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2. Perancangan Antarmuka	Error! Bookmark not defined.
BAB V IMPLEMENTASI.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Lingkungan Implementasi	Error! Bookmark not defined.
5.2. Implementasi Basis Data.....	Error! Bookmark not defined.
5.3. Implementasi Antarmuka.....	Error! Bookmark not defined.
5.4. Implementasi Modul Program.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENGUJIAN	Error! Bookmark not defined.
6.1. Lingkungan Pengujian.....	Error! Bookmark not defined.
6.2. Tujuan Pengujian	Error! Bookmark not defined.
6.3. Kriteria Pengujian	Error! Bookmark not defined.
6.4. Kasus Pengujian	Error! Bookmark not defined.
6.5. Pelaksanaan Pengujian	Error! Bookmark not defined.
6.6. Rangkuman Hasil Pengujian	66
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	69
7.1. Kesimpulan	69
7.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2	<i>Flowchart</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3	<i>Data Flow Diagram</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4	<i>Entity Relationship Diagram</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5	Skor dari Pertanyaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Sumber Daya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Analisis Identifikasi Pengguna	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Analisis Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Nilai Tingkat Kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5	Nilai Tingkat Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6	Perhitungan MSS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7	Nilai MSS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8	Perhitungan MIS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.9	Nilai MIS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.10	Nilai WF	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.11	Nilai WS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.1	Lingkungan Implementasi <i>Software</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.2	Lingkungan Implementasi <i>Hardware</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.3	Implementasi Modul Program IPA	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.4	Implementasi Modul Program CSI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.1	Lingkungan Pengujian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.2	Pengujian Terhadap Fitur <i>Login Admin</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.3	Pengujian Pilih Jenis Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.4	Pengujian Pengisian Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.5	Pengujian Penerapan IPA	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.6	Pengujian Penerapan CSI	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kuadran Metode IPA.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	<i>Flowchart</i> Metode IPA.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2	<i>Flowchart</i> Metode CSI.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3	<i>Data Flow Diagram</i> Level 0	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4	<i>Data Flow Diagram</i> Level 1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5	<i>Data Flow Diagram</i> Level 2	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6	<i>Entity Relationship Diagram</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7	<i>Storyboard</i> Halaman <i>Login</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8	<i>Storyboard</i> Halaman Beranda	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9	<i>Storyboard</i> Halaman Kelola Admin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10	<i>Storyboard</i> Halaman Pengelolaan Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11	<i>Storyboard</i> Halaman Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12	<i>Storyboard</i> Halaman Memilih Tipe Layanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13	<i>Storyboard</i> Halaman Pengisian Kuesioner....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.1	Implementasi Tabel <i>Auth User</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.2	Implementasi Tabel Biodata Responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.3	Implementasi Tabel Data Layanan ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.4	Implementasi Tabel Data Pertanyaan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.5	Implementasi Tabel Data Responden Harapan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.6	Implementasi Tabel Data Responden Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.7	Implementasi Halaman <i>Login</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.8	Implementasi Halaman Beranda	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.9	Implementasi Halaman Daftar Pertanyaan....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.10	Implementasi Halaman Responden.	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.11	Implementasi Halaman Analisis Metode IPA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.12	Implementasi Halaman Analisis Metode CSI	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.13	Implementasi Pilih Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.14	Implementasi Halaman Pertanyaan Kuesioner Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.15	Implementasi Halaman Pertanyaan Kuesioner Persepsi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6.1	Pengujian Halaman <i>Login Admin</i>	Error! Bookmark not defined.

- Gambar 6.2 Pengujian Halaman Beranda *Admin* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.3 Pengujian Halaman Pilih Jenis Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.4 Pengujian Halaman Pertanyaan Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.5 Pengujian Halaman Pertanyaan Persepsi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.6 Pengujian Pengisian Kuesioner Berhasil..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.7 Pengujian Implementasi dan Kuadran Metode IPA **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.8 Pengujian Implementasi dan Grafik Metode CSI **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.9 Kuadran Metode IPA **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6.10 Kuadran Metode CSI..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR FORMULA

Persamaan (2.1) Menghitung Pertanyaan Kinerja	10
Persamaan (2.2) Menghitung Pertanyaan Kepentingan	10
Persamaan (2.3) Menghitung <i>Mean Important Score</i>	11
Persamaan (2.4) Menghitung <i>Mean Satisfaction Score</i>	11
Persamaan (2.5) Menghitung <i>Weighting Factors</i>	11
Persamaan (2.6) Menghitung <i>Weighted Score</i>	12
Persamaan (2.7) Menghitung <i>Weighted Average Total</i>	12
Persamaan (2.8) Menghitung <i>Customer Satisfaction Index</i>	12

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Daftar Pertanyaan Kuesioner	A-1
LAMPIRAN B <i>User Acceptance Test</i>	B-1

