

**IMPLEMENTASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS* DALAM
MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PELAYANAN
(STUDI KASUS: DUKCAPIL KAB. TTU)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Strata Satu
Serjana Komputer (S.Kom)**



OLEH

EFRIDA R. HAUMETAN

51180025

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS TIMOR

KEFAMENANU

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya atas nama Efrida R. Haumetan menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi saya yang berjudul “Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi Kasus: Dukcapil Kab. TTU)” adalah benar-benar hasil karya sendiri kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Jika di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini dapat digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh Sarjana Komputer (S.Kom) dibatalkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kefamenanu, Juli 2022
Yang Menyatakan,



Efrida R. Haumetan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Metode *Importance Performance Analysis*
Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat
Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi Kasus: Dukcapil Kab.
TTU)

Nama : Efrida R. Haumetan

NPM : 51180025

Jenjang : Strata Satu (S1)

Program Studi : Teknologi Informasi

Menyetujui,

Pembimbing I



Darsono Nababan, S.Kom.,M.Kom
NIP. 19850222 201903 1 008

Pembimbing II



Krisantus J. Tey Seran, S.T.,M.T
NIP. 19851025 201903 1 009

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknologi Informasi



Darsono Nababan, S.Kom.,M.Kom
NIP. 19850222 201903 1 008

HALAMAN PENGESAHAN

Implementasi Metode *Importance Performance Anlisy* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi Kasus: Dukcapil Kab. TTU)

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Pertanian Universitas Timor

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



**Leonard P. Gelu, S.Kom., M.Kom
NIP 199103082022031006**

Sekretaris Penguji



**Krisantus J. Tey Seran, S.T., M.T
NIP 198510252019031009**

Anggota Penguji




**Darsono Nababan, S.Kom., M.Kom
NIP 198502222019031008**

**Ketua Program Studi
Teknologi Informasi**



**Darsono Nababan, S.Kom., M.Kom
NIP 198502222019031008**

Dekan Fakultas Pertanian



**Eduardus Y. Neonbeni, S.P., M.P
NIP 197305142005011002**

Tanggal Ujian: 27 Juli 2022

Tanggal Lulus: 27 Juli 2022

MOTTO

**“JANGAN PERNAH TAKUT UNTUK MELANGKAH DAN MENCOBA
HAL BARU, KARENA LEBIH BAIK MENCOBA KEMUDIAN GAGAL,
DARIPADA TIDAK SAMA SEKALI”**

ABSTRAK

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Suatu kepuasan tercapai jika pelayanan yang diterima masyarakat dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), Kab. Timor Tengah Utara, maka dibutuhkan adanya sistem untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mempertimbangkan tingkat kepentingan atau harapan dari responden, dengan indikator atau dimensi berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Hasil dari penelitian ini adalah dibangunnya *Measurement System* (Pengukuran Sistem) berbasis *website* yang mampu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Pengukuran menggunakan metode IPA, didapatkan kinerja yang harus diperbaiki atau dikurangi berdasarkan pemetaan kuadrannya dengan 25 atribut, yang terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama) 8 atribut, kuadran II (pertahankan prestasi) 3 atribut, kuadran III (prioritas rendah) 3 atribut, dan kuadran IV (berlebihan) 11 atribut.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan masyarakat, Dukcapil, pengukuran, metode IPA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi Kasus: Dukcapil Kab. TTU)”.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan peran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor
2. Bapak Eduardus Yosef Neonbeni, S.P., M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian
3. Bapak Darsono Nababan, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi sekaligus Dosen Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Krisantus J. Tey Seran, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini yang telah membimbing juga memberikan arahan, serta saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Leonard P. Gelu, S.Kom., M.Kom sebagai dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
6. Admin dan seluruh Dosen Program Studi Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama perkuliahan.

7. Teristimewa untuk kedua orang tua terkasih yaitu bapak Frans Haumetan dan mama Seni Setty yang telah mencurahkan kasih sayang, perjuangan, dukungan dan doa yang tidak pernah habis-habisnya kepada penulis dalam menempuh pendidikan hingga saat ini.
8. Teristimewa untuk kakak Yanto dan kakak Maya yang telah memberikan semangat, motivasi, doa, serta dukungan dalam segala hal kepada penulis untuk tetap terus berjuang dalam menghadapi kerasnya kehidupan.
9. Sahabat seperjuangan Grup Beban Keluarga (Titin, Yuli, Lala, Ria) yang sudah saling membantu dan selalu menghibur.
10. Teman-teman Teknologi Informasi Universitas Timor angkatan 2018 yang sudah saling mendukung, serta membantu selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang terlibat dalam penulisan skripsi sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi dan sistem ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kefamenanu, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Penelitian.....	7
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	10
2.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat	11
2.4 Kinerja	11
2.5 Pelayanan.....	11
2.6 Metode <i>Importance Performance Analisis</i>	13
2.7 Penskalaan	16
2.8 <i>Flowchart</i>	16
2.9 DFD	17
2.10 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Tipe Penelitian.....	19
3.2 Tahapan Penelitian	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21

BAB IV	ANALISA, PERANCANGAN, DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1	Analisis Sistem	23
4.2	Analisis Data	26
4.3	Kategori Penggunaan Sistem.....	30
4.4	Perancangan Sistem.....	30
4.5	Implementasi Metode <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA)	39
4.6	Perancangan Antarmuka (<i>Interface</i>)	41
4.7	Pembahasan Sistem	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	15
Gambar 3. 1 Flowchart Tahapan Penelitian.....	19
Gambar 4. 1 Flowchart Sistem.....	31
Gambar 4. 2 Diagram Berjenjang	32
Gambar 4. 3 DFD Level 0.....	32
Gambar 4. 4 DFD Level 1 Proses 1.0 Registrasi	33
Gambar 4. 5 DFD Level 1 Proses 2.0 <i>Login</i>	33
Gambar 4. 6 DFD Level 1 Proses 3.0 Kuesioner.....	33
Gambar 4. 7 DFD Level 1 Proses 4.0 Laporan	33
Gambar 4. 8 ERD.....	34
Gambar 4. 9 Relasi Tabel.....	34
Gambar 4. 10 Diagram Kartesius.....	40
Gambar 4. 11 Presentase Indikator	41
Gambar 4. 12 Antarmuka Menu Utama.....	42
Gambar 4. 13 Antarmuka Profil.....	43
Gambar 4. 14 Antarmuka Registrasi.....	43
Gambar 4. 15 Antarmuka <i>Login</i>	44
Gambar 4. 16 Antarmuka Kuesioner	44
Gambar 4. 17 Antarmuka <i>Tables</i> Langkah 1	45
Gambar 4. 18 Antarmuka <i>Tables</i> Langkah 2	45
Gambar 4. 19 Antarmuka <i>Tables</i> Langkah 3	46
Gambar 4. 20 Antarmuka <i>Tables</i> Langkah 4	46
Gambar 4. 21 Antarmuka <i>Dashboard</i>	47
Gambar 4. 22 Antarmuka Daftar <i>User</i>	47
Gambar 4. 23 Antarmuka Data Grafik.....	48
Gambar 4. 24 Antarmuka Admin.....	48
Gambar 4. 25 Tampilan Halaman Beranda.....	49
Gambar 4. 26 Tampilan Halaman <i>Login</i>	50
Gambar 4. 27 Tampilan Halaman Registrasi	50
Gambar 4. 28 Tampilan Halaman Profil	51
Gambar 4. 29 Tampilan Halaman Kuesioner.....	51
Gambar 4. 30 Tampilan Halaman <i>Tables</i> Langkah 1	52
Gambar 4. 31 Tampilan Halaman <i>Tables</i> Langkah 2	52
Gambar 4. 32 Tampilan Halaman <i>Tables</i> Langkah 3	53
Gambar 4. 33 Tampilan Halaman <i>Tables</i> Langkah 4	53
Gambar 4. 34 Tampilan Halaman Daftar <i>User</i>	54
Gambar 4. 35 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	54
Gambar 4. 36 Tampilan Halaman Data Grafik	55
Gambar 4. 37 Tampilan Halaman Admin	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian	7
Tabel 2. 2 Simbol <i>Flowchart</i>	17
Tabel 2. 3 Simbol DFD.	17
Tabel 2. 4 Simbol ERD	18
Tabel 4. 1 Tingkat Kinerja	23
Tabel 4. 2 Tingkat Kepentingan.....	24
Tabel 4. 3 Daftar Pertanyaan.....	24
Tabel 4. 4 Kriteria Tingkat Kesesuaian	26
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kepentingan (<i>Importance</i>)	27
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kinerja (<i>Performance</i>)	28
Tabel 4. 7 Tabel <i>User</i>	35
Tabel 4. 8 Tabel Admin	35
Tabel 4. 9 Tabel Hitung	35
Tabel 4. 10 Tabel Tingkat	37
Tabel 4. 11 Tabel Hasil	38
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan	38
Tabel 4. 13 Tabel Tingkat Kesesuaian (Tki).....	39
Tabel 4. 14 Perhitungan Nilai 5 Indikator Antara Kinerja dan Harapan	41
Tabel 4. 15 Pengujian Sistem.....	56
Tabel 4. 16 Pengujian <i>Input-Output</i> Perintah	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Source Code</i> Program.....	62
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	64
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	65
Lampiran 4 Notulensi.....	66
Lampiran 5 Kartu Kontrol Bimbingan Skripsi	67