

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

Liana Sukma, Nurul Huda

Teknik Informatika, Universitas Bina Darma

Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 03, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Indonesia

lianasukma@outlook.com

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 : Pelayanan, CSI, IPA, QFD

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan bagian penting dari upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi dalam proses pelayanan. Dalam konteks reformasi birokrasi, layanan digital menjadi instrumen untuk mengurangi hambatan administratif dan memperbaiki kualitas interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan [1].

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai salah satu unit kerja Kejaksaan Republik Indonesia telah mengadopsi layanan digital untuk memperkuat efektivitas pelayanan publik. Platform layanan digital seperti PTSP Online dan layanan tilang elektronik diharapkan mampu mengoptimalkan proses pelayanan, terutama dalam hal penyampaian informasi, pengajuan permohonan, serta penyelesaian berbagai keperluan administrasi hukum. Implementasi ini merupakan langkah penting menuju pelayanan publik yang lebih modern dan responsif.

Namun demikian, penerapan layanan digital membutuhkan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun tidak hanya tersedia, tetapi juga berfungsi dengan baik dan sesuai kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengukuran kualitas layanan digital perlu dilakukan secara mendalam.

Sebagai salah satu upaya untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan, Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara rutin melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil survei IKM selama periode 2023 hingga semester I tahun 2025, kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori “baik” hingga “sangat baik”.

Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna, tetapi belum mampu mengidentifikasi atribut spesifik yang memerlukan peningkatan, terutama pada layanan digital.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif yang lebih mendalam melalui kombinasi metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna [2]. IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan [3], sedangkan QFD digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pengguna ke dalam rekomendasi teknis peningkatan layanan [4].

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas layanan digital di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan pelayanan publik secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) efektif dalam menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap

layanan, namun belum mampu mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Oleh karena itu, CSI sering dikombinasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pengguna [2][5]. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan berada pada kategori puas, masih terdapat sejumlah atribut yang masuk ke dalam kuadran prioritas perbaikan.

Namun demikian, hasil analisis IPA masih bersifat diagnostik dan belum memberikan rekomendasi teknis yang operasional. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, beberapa penelitian mengintegrasikan IPA dengan *Quality Function Deployment* (QFD) guna menerjemahkan kebutuhan pengguna ke dalam respon teknis yang lebih aplikatif [6][7]. Integrasi metode ini terbukti mampu menghasilkan strategi peningkatan layanan yang lebih sistematis dan berbasis suara pelanggan.

2.2. Kerangka Konsep

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan menentukan atribut prioritas perbaikan layanan. Mulyati dkk. [5] menemukan bahwa meskipun nilai CSI berada pada kategori puas, masih terdapat atribut layanan yang memerlukan perbaikan berdasarkan analisis IPA dan QFD. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Wahyudin dkk [2] yang mengidentifikasi sejumlah atribut prioritas perbaikan meskipun tingkat kepuasan pengguna relatif baik.

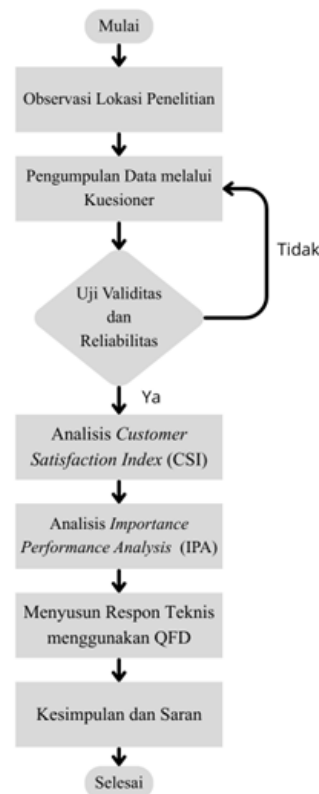
Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada sektor jasa komersial dan kesehatan, penelitian ini diterapkan pada layanan digital sektor penegakan hukum, khususnya pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong, dengan mengombinasikan CSI, IPA, dan QFD untuk menghasilkan rekomendasi teknis yang aplikatif. keputusan perbaikan tidak hanya bersifat intuitif, melainkan terukur dan sistematis.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena secara sistematis dan faktual berdasarkan kondisi yang terjadi [8]. Adapun urutan tahapan kegiatan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 2.

Dalam metodologi penelitian ini ada beberapa tahapan kegiatan yang saling berkaitan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2 dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Penelitian diawali dengan observasi pada lokasi penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi layanan digital dan karakteristik responden.



Gambar 1. Diagram alir penelitian

- Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert 1-4 kepada responden sesuai kriteria penelitian.
- Data yang terkumpul kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel secara tepat [9]. Apabila ada item pertanyaan yang tidak memenuhi kriteria, maka akan dilakukan pengujian ulang atau dieliminasi sebelum dianalisis.
- Setelah item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap layanan digital [2].
- Selanjutnya dilakukan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut layanan digital [3].
- Hasil analisis CSI dan IPA digunakan sebagai dasar penyusunan respon teknis menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), yang bertujuan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam usul perbaikan layanan digital [10].
- Kesimpulan dan saran menghasilkan rekomendasi strategis bagi Kejaksaan Negeri Rejang Lebong dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital di masa mendatang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menggunakan metode *Corrected Item–Total Correlation* yang diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 31, menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memenuhi kriteria validitas. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa bahwa seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,7, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 1. Nilai *Cronbach's Alpha* PTSP Online

Kategori	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	0,907	Reliabel
Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	0,914	Reliabel

Tabel 2. Nilai *Cronbach's Alpha* Tilang Elektronik

Kategori	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	0,916	Reliabel
Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	0,891	Reliabel

4.2. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan terhadap layanan digital secara umum berada pada kategori puas. Layanan PTSP Online memperoleh nilai CSI sebesar 80,25%, sedangkan layanan Tilang Elektronik sebesar 77,58%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum layanan digital telah memenuhi harapan pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan.

Tabel 3. Nilai CSI Layanan Digital

Layanan Digital	Nilai CSI	Keterangan
PTSP Online	80,25%	Puas
Tilang Elektronik	77,58%	Puas

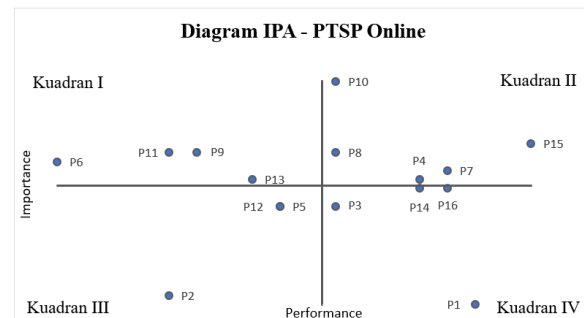
4.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pengguna. Hasil pemetaan atribut layanan digital ke dalam empat kuadran IPA menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum optimal.

4.4. Layanan PTSP Online

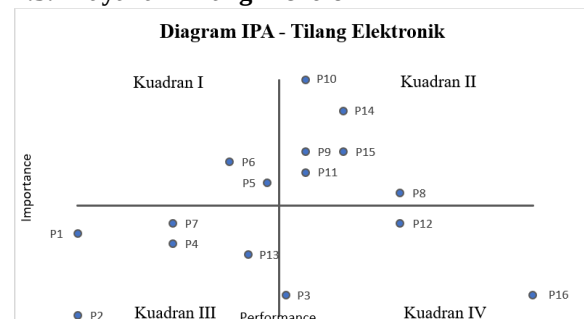
Berdasarkan hasil pemetaan IPA, atribut yang masuk ke dalam Kuadran I meliputi kecepatan petugas dalam menangani kendala layanan digital, penyediaan media informasi layanan yang lebih jelas, kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem berbasis

teknologi informasi, serta fasilitas pendukung layanan digital. Atribut-atribut tersebut menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi pengguna, namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan.



Gambar 2. Diagram IPA PTSP Online

4.5. Layanan Tilang Elektronik



Gambar 3 Diagram IPA Tilang Elektronik

Pada layanan Tilang Elektronik, atribut prioritas perbaikan pada Kuadran I didominasi oleh aspek kecepatan dan kejelasan petugas dalam menangani kendala layanan digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan telah berjalan, masih diperlukan peningkatan pada sisi operasional dan dukungan pengguna.

Atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I selanjutnya digunakan sebagai dasar penentuan kebutuhan pengguna layanan (*WHATs*) dalam analisis *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merumuskan prioritas perbaikan layanan digital Tilang Elektronik.

4.6. Quality Function Deployment (QFD)

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh beberapa atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna (*WHATs*) yang menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Tabel 4. Kebutuhan Pengguna (*WHATs*)

No	Kode	Kebutuhan Pengguna
1	P5	Petugas cepat menangani pertanyaan/kendala terkait layanan digital
2	P6	Pengaduan layanan digital ditangani dengan cepat dan jelas

No	Kode	Kebutuhan Pengguna
3	P9	Petugas memahami dan mampu menangani layanan berbasis TI
4	P11	Petugas memberikan penjelasan layanan digital dengan jelas
5	P13	Fasilitas pendukung layanan TI (komputer, jaringan, ruang) memadai

Berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah didapatkan. Instansi penyedia dapat menyusun respon teknis (*HOWs*) untuk memberikan solusi atas kebutuhan pelanggan.

Tabel 5. Respon Teknis (*HOWs*)

No	Kode	Atribut	Respon Teknis
1	P5	Petugas cepat menangani pertanyaan/kendala terkait layanan digital	Pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas layanan digital
2	P6	Pengaduan layanan digital ditangani dengan cepat dan jelas	Pembagian tugas dan penunjukan petugas khusus layanan digital
3	P9	Petugas memahami dan mampu menangani layanan berbasis TI	Penyusunan dan penerapan SOP penanganan layanan dan pengaduan digital
4	P11	Petugas memberikan penjelasan layanan digital dengan jelas	Penyediaan media informasi/panduan layanan digital yang jelas
5	P13	Fasilitas pendukung layanan TI (komputer, jaringan, ruang) memadai	Penyediaan dan peningkatan fasilitas pendukung layanan TI

Berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi dari Kuadran I IPA, selanjutnya disusun respon teknis (*HOWs*) sebagai upaya perbaikan kualitas layanan digital. Respon teknis tersebut dipilih karena dinilai memiliki pengaruh langsung terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna serta dapat diterapkan sesuai dengan kondisi operasional instansi.

Penentuan prioritas respon teknis dilakukan melalui analisis QFD dengan mempertimbangkan bobot kebutuhan pengguna dan kekuatan hubungan antara kebutuhan pengguna dan respon teknis. Hasil analisis tersebut menghasilkan urutan prioritas respon teknis yang menjadi dasar perumusan strategi peningkatan kualitas layanan digital.

Tabel 6. Matriks *Technical*

No	Respon Teknis	Total Nilai Hubungan	Prioritas
1	Penyusunan dan penerapan SOP penanganan layanan dan pengaduan digital	22	1
2	Pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas layanan digital	19	2
3	Penyediaan media informasi/panduan layanan digital yang jelas	18	3
4	Pembagian tugas dan penunjukan petugas khusus layanan digital	17	4
5	Penyediaan dan peningkatan fasilitas pendukung layanan TI	13	5

Sumber: Pengolahan data penulis, 2025

Hasil analisis QFD menunjukkan bahwa respon teknis dengan prioritas tertinggi adalah penyusunan dan penerapan SOP penanganan layanan dan pengaduan digital. Respon teknis ini memiliki hubungan kuat dengan kebutuhan pengguna terkait kecepatan dan kejelasan layanan, sehingga dinilai memberikan dampak paling signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan digital.

Prioritas berikutnya adalah pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas layanan digital, serta penyediaan media informasi atau panduan layanan digital yang jelas. Kedua respon teknis tersebut berperan penting dalam meningkatkan kemampuan petugas serta kejelasan informasi yang diterima oleh pengguna layanan. Sementara itu, pembagian tugas dan penunjukan petugas khusus layanan digital serta peningkatan fasilitas pendukung teknologi informasi memiliki prioritas yang relatif lebih rendah.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital lebih dipengaruhi oleh perbaikan pada aspek proses kerja dan kompetensi sumber daya manusia dibandingkan dengan aspek fasilitas fisik semata. Oleh karena itu, fokus perbaikan layanan digital sebaiknya diarahkan terlebih dahulu

pada penguatan sistem kerja dan pengelolaan layanan agar mampu memberikan dampak yang lebih optimal terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan digital menggunakan metode CSI, IPA, dan QFD, dapat disimpulkan bahwa kedua layanan digital berada pada kategori puas, yang menunjukkan bahwa layanan telah berjalan relatif baik meskipun masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek. Hasil analisis IPA mengidentifikasi beberapa atribut prioritas yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, terutama yang berkaitan dengan kecepatan dan kejelasan penanganan layanan, kompetensi petugas, kejelasan informasi layanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung teknologi informasi.

Atribut prioritas tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan QFD dan menghasilkan respon teknis utama berupa penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan pengaduan digital, diikuti oleh peningkatan kompetensi petugas serta penyediaan media informasi layanan yang lebih jelas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital lebih dipengaruhi oleh perbaikan aspek proses kerja dan sumber daya manusia dibandingkan dengan aspek fasilitas fisik, sehingga upaya pengembangan layanan sebaiknya difokuskan pada penguatan prosedur, kompetensi, dan pengelolaan informasi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Iqbal and T. Mirza, "Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan," in *Iapa Proceedings Conference*, 2024, pp. 62–68.
- [2] N. Wahyudin, M. Masriyatun, and M. Yusnita, "Kualitas pelayanan Puskesmas Lubuk Besar dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 8, no. 3, p. 891, 2022.
- [3] E. Thamrin and S. Damayanti, "Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Erud. Indones. J. Food Drug Saf.*, vol. 3, no. 2, pp. 136–150, 2023.
- [4] P. Priyono and F. Yuamita, "Pengembangan Dan Perancangan Alat Pemotong Daun Tembakau Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 3, pp. 137–144, 2022.
- [5] E. Erna and S. T. Handoyo, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PT POS INDONESIA KC BATURAJA 32100," *J. Logistik Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 43–54, 2023.
- [6] D. S. P. Kencana, M. Juliana, and B. E. I. Sitanggang, "Perancangan Strategi Peningkatan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment Pada Gramedia Cabang Teuku Umar Bali," *J. Pendidik. Sains dan Teknol. Ter. E-ISSN 3031-7983*, vol. 1, no. 2, pp. 50–58, 2024.
- [7] A. F. Firmansyah, E. Ismiyah, and M. Jufriyanto, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barbershop Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment," *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 7, no. 1, pp. 6–13, 2021.
- [8] F. H. Wada *et al.*, *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- [9] H. Q. Karima, D. Rachmawaty, and E. F. Sidik, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya," *J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 94–102, 2022.
- [10] Y. HELIANTY, "USULAN PENGEMBANGAN PRODUK DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA PRODUK TOPI FEDORA," *e-Proceeding FTI*, 2021.