

Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Pengembangan dan Pelayanan Sistem Informasi Universitas Indonesia = Analysis of customer satisfaction to Pengembangan dan Pelayanan Sistem Informasi (PPSI) service at University of Indonesia

Dewi Rikayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250336&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi dalam meningkatkan mutu pendidikan di suatu universitas, diperlukan perluasan dan peningkatan sistem informasi dan komunikasi yang terencana secara matang. Sesuai dengan visi dan misi Universitas Indonesia menjadi salah satu world class university berarti juga standarisasi layanan berkelas dunia. Pelayanan sistem informasi sangat penting untuk menunjang proses akademik dan administrasi. Perbedaan antara harapan dan persepsi pelayanan yang diberikan mengakibatkan adanya ketidakpuasan yang terjadi pada pengguna layanan.

Metode yang digunakan dalam pengolahan data adalah SERVQUAL. Suatu metode untuk dapat mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Responden yang dituju adalah pengguna layanan PPSI (mahasiswa, dosen, karyawan). Setiap kelompok memiliki nilai gap antara harapan dan persepsi yang berbeda untuk setiap dimensi kualitas pelayanan. Untuk kelompok mahasiswa nilai gap yang besar terjadi pada dimensi Responsiveness, untuk kelompok dosen gap yang besar terjadi pada dimensi Reliability, untuk kelompok karyawan akademik gap yang besar terjadi pada dimensi Reliability, dan untuk kelompok karyawan nonakademik gap yang besar terjadi pada dimensi Responsiveness dan Reliability.

Hasil penelitian selisih antara harapan dan persepsi seluruh atribut pelayanan bernilai negative artinya seluruh atribut perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan.

.....The development and information technology in improving the quality of education at a university, needed expansion and improvement of information and communication systems that are well planned. Service information system is essential to support the academic and administrative processes. The difference between expectation dan perceptions of service provided resulted in the dissatisfaction that occurs in the service user. Method used in data processing is SERVQUAL.

A method to be able to find the gap between customer expectations and perceptions. Responden are intending PPSI service users (student, faculty, staff). Each group has a value gap between expectations and perceptions are different for each dimension of service quality. For the group of students who score big gaps occur in Responsiveness dimension, for the large gap lecturers going on Reliability dimension, for groups of academic employees of large gaps occur in the Reliability dimension, and for groups of employees nonacademic large gaps occur in the dimensions of Responsiveness and Reliability.

The results of the difference between expectations and perceptions of all service attributes are a negative value, it means that all the attributes necessary to improve the quality of service.