

# Analisis kualitas layanan berbasis teknologi informasi menggunakan pendekatan "DMAIC" Six Sigma pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual = information technology service quality analysis using "DMAIC" Six Sigma in Directorate General of Intellectual Property Rights

Anis Ersita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341850&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi diharapkan dapat meningkatkan produktivitas (efisiensi), mempercepat proses (efektivitas) dan memberikan dukungan informasi kepada pihak manajemen dalam mengambil keputusan (kompetitif). Teknologi tidak lagi menjadi produk yang aneh, bahkan sangat diperlukan untuk diaplikasikan sebagai media memberikan kemudahan penyampaian informasi publik dan kemudahan pelayanan publik .dari suatu organisasi, misalkan dalam suatu organisasi. Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI) memahami pentingnya peranan teknologi informasi sehingga mencantumkan pelayanan prima berbasis teknologi informasi ke dalam Namun seiring berjalannya waktu, ternyata ditemui hal-hal yang menjadi masalah layanan teknologi informasi pada Ditjen HKI antara lain belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, basis data belum akurat dan diseminasi informasi HKI belum menyeluruh. Dengan menggunakan variabel penentu kualitas layanan teknologi informasi yaitu perangkat komputer, aplikasi; jaringan, kualitas SDM serta kualitas informasi.

<hr>

Use of information technology within an organization is expected to increase productivity (efficiency), accelerate the process (effectiveness) and provide information support to management in making decisions (competitive). Technology is no longer a strange product, it was even required to be applied as a medium to facilitate the delivery of public information and convenience services publik dari an organization, say within an organization. Directorate General of Intellectual Property Rights: {DGIPR) understand the important role that information technology includes information technology-based service excellence into the strategic plan of the first rank in running an organization. But over time, apparently found the things that becomes a problem of information technology services at the DGIPR am-ong other things, ineffective use of information technology, data base and disseminate the information is not accurate yet related to comprehensive.