

# Analisis kualitas layanan sistem informasi teknologi informasi berbasis kepuasan pengguna berdasarkan servqual dan cobit 5 : studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta = Service quality analysis on information system information technology based on user satisfaction by servqual and cobit 5 : case study of Department of Population and Civil Registration Jakarta Government

Gentina Arifin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350098&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan publik yang dilakukan untuk mendekatkan dan menyediakan pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh warga. Sebelum layanan dapat menyentuh masyarakat, kemudahan bagi operator pelaksana layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang merupakan pengguna SI/TI perlu juga diperhatikan. Terciptanya layanan yang cepat, mudah dan transparan dapat memberikan kualitas layanan yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas layanan SI/TI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan SI/TI yang disediakan. Kepuasan terhadap kemudahan penggunaan layanan SI/TI merupakan salah satu dimensi dalam kualitas layanan dengan metode SERVQUAL. Kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan SI/TI dikaitkan dengan melihat mekanisme tata kelola SI/TI yang dilakukan terhadap beberapa proses COBIT 5 terpilih.

Kepuasan pengguna terhadap layanan SI/TI mencapai kesesuaian di atas 74 % dari tingkat yang diharapkan. Prioritas harapan perbaikan terdapat dalam kualitas layanan dimensi Reliability yang dipetakan terhadap proses tata kelola TI dari 16 proses COBIT terpilih untuk diberikan usul perbaikan terhadap harapan tingkat kapabilitas proses COBIT level 3 (established) dan level 4 (predictable).

.....

Population administration services and civil registration is a public service that provides adequate and easily accessible service. Above all services, convenience of all operators implementing this community service, which are IT/IS users is the key to the achieve quality service which is fast, easy and transparent.

This study was conducted to measure the level of service quality of IS / IT in the Department of Population and Civil Registration Jakarta. To measure the user satisfaction of the IS / IT service provided. Satisfaction to the ease of use of IS/ IT service is one of dimension in the measurement of service quality with SERVQUAL method. User satisfaction on service quality of IS / IT is associated with the mechanisms of IS/IT governance processes carried out on some selected COBIT 5.

User satisfaction of the IS/IT service achieve conformity over 74% of the expected level. Base on the mapped of SERVQUAL dimensions to the IT governance processes from selected 16 COBIT processes, The Reliability dimension is proposed for improvements to the expectations given the level of COBIT process capability level 3 (established) and level 4 (predictable).