

Penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan e-services: Studi kasus direktorat perizinan dan kenelayan kementerian kelautan dan perikanan = Strategy formulation of service quality improvement of e-services: Case study of directorate of licensing and fisheries ministry of marine affairs and fisheries

Nilam Amalia Pusparani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468260&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pada tahun 2016, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh Direktorat Perizinan dan Kenelayan adalah 74,30 dari target 80,00. Tidak tercapainya target ini mengindikasikan pelayanan yang diberikan belum berhasil memuaskan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan ini disebabkan oleh bermasalahnya aplikasi perizinan penangkapan ikan, salah satunya adalah e-services. Hal ini yang membuat peneliti ingin mengetahui strategi apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan e-services. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif mixed method . Penelitian ini menggunakan kerangka 8 delapan langkah hybrid Quality Function Deployment-Analytical Network Process QFD-ANP untuk menentukan prioritas dari technical requirement TR . Kuesioner yang digunakan untuk penelitian memiliki 4 empat dimensi kualitas layanan e-services, yaitu: reliability, security and privacy, user support, dan design and operation. Hasil dari pengolahan data kuesioner ini adalah gap antara harapan dan yang dirasakan oleh pengguna. Hasil gap negatif ditranlasikan ke dalam QFD-ANP sebagai kebutuhan pengguna KP . Pada penelitian ini, seluruh dimensi menghasilkan nilai gap negatif. Tahap akhir dari kedelapan langkah QFD-ANP menghasilkan urutan prioritas TR. Sebagai hasil akhir dari penelitian, strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan e-services terdiri dari 7 tujuh langkah sebagai berikut: 1 pelatihan aplikasi e-services bagi penyedia layanan, 2 menetapkan standar kompetensi petugas layanan, 3 penyederhanaan fitur, 4 membuat SOP penyedia layanan, 5 pembaruan panduan penggunaan, 6 memperbaiki SOP penerima layanan, dan 7 menyediakan fasilitas komunikasi melalui fitur khusus di e-services.

<hr>

ABSTRACT

In 2016, the Customer Satisfaction Index obtained by the Directorate of Licensing and Fisheries is 74,30 from the target 80,00. This not achieving target indicates that the services provided have not succeeded in satisfying the customer. One of the factors that influence the satisfaction is caused by the problem of fishing license application, one of which is e-services. This is what makes researcher want to know what strategies should be done to improve the quality of e-services. The research method used is quantitative and qualitative mixed method. This research uses 8 eight steps hybrid Quality Function Deployment Analytical Network Process QFD ANP framework to determine priority of technical requirement TR. The questionnaire used for the study has 4 four dimensions of e service quality, namely reliability, security and privacy, user support, and design and operation. The result of this questionnaire data processing is the gap between expectations and perceived by the user. Negative gap results are transformed into QFD ANP as user requirements KP. In this study, all dimensions get negative values. The final stage of the eight steps QFD ANP generates a TR

priority order. As the final result of the research, the strategies to be taken to improve the quality of e-services consists of 7 seven steps as follows 1 e-services application training for service providers, 2 set the competency standards of service personnel, 3 features simplification, 4 make the service provider 39 s SOP, 5 update user manual, 6 improve the service recipient 39 s SOP, and 7 provide communication facilities through special features in e-services.