

# Evaluasi Kualitas Layanan Pengembangan Sistem Informasi Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Kano: Studi Kasus Badan Pusat Statistik = Service Quality Evaluation of Data Processing Information Systems Development using SERVQUAL Methode and Kano Model: Case Study BPS-Statistics Indonesia

Dwino Daries, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468361&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Badan Pusat Statistik BPS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang memiliki kewenangan melakukan kegiatan statistik berupa sensus dan survei. Tindak lanjut dari kegiatan statistik ini harus didukung oleh sistem informasi pengolahan data yang memadai. Subdit Integrasi Pengolahan Data IPD sebagai pengembang sistem informasi di BPS harus dapat melayani pengembangan sistem informasi pengolahan data, namun saat ini layanan tersebut masih belum berkualitas.

Agar dapat melakukan peningkatan kualitas layanan maka kualitas layanan saat ini harus dievaluasi. Pengukuran kualitas layanan ini dengan menggunakan dimensi kualitas metode SERVQUAL yang dimodifikasi. Dimensi tersebut meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan geographics, selanjutnya diintegrasikan dengan model Kano.

Hasil dari evaluasi tersebut, dimensi Reliability dan Responsiveness mempunyai nilai gap yang paling besar. Selain itu dari 24 atribut layanan yang diukur hanya 19 atribut kualitas yang mempunyai dampak terhadap kepuasan pengguna, dimana diantaranya 15 atribut mempunyai kategori Attractive. Selanjutnya dari 19 atribut tersebut ditentukan atribut yang menjadi prioritas utama sampai dengan prioritas terakhir dalam usaha peningkatan kualitas layanan.

*BPS Statistics Indonesia is a non ministerial government agency which has the authority to conduct statistical activities like census and survey. The follow up of these statistical activities should be supported by an adequate data processing information system. Sub Directorate of Data Processing Integration IPD as developer of information system at BPS must be able to serve development of information system of data processing, but now the service still not qualified.*

*In order to improve the quality of service, the current quality of service must be evaluated. Measuring the quality of this service using the quality dimension of the modified SERVQUAL method. These dimensions include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and geographics, then integrated into Kano model.*

*The results of the evaluation, the dimensions of Reliability and Responsiveness have the greatest gap value. In addition, based on the measurement results of 24 attributes, only 19 attributes that impact on user satisfaction, and 15 attributes of them have category Attractive. Furthermore, of the 19 attributes are determined attributes that become the main priority up to the last priority in efforts to improve the quality of service.*