

Integrasi updated D&M is success model, kano model dan quality function deployment untuk menganalisis kualitas Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE): studi kasus Kementerian Sekretariat Negara = Integration of updated d m is success model, kano model and quality function deployment to analyze the quality of Electronic Disposition and Mailing System (SPDE): case study in Ministry of State Secretariat / Erma Nindiaswari

Erma Nindiaswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423795&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Dalam rangka pengembangan e-government, Kementerian Sekretariat Negara telah membangun Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE) yang dapat mendukung kegiatan administrasi pengurusan surat, memo dan disposisi secara elektronik serta efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja di Kementerian Sekretariat Negara. Belum optimalnya pemanfaatan SPDE dimana jumlah pengguna yang aktif hanya 31%, menuntut sistem ini untuk dievaluasi kualitas layanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna SPDE dan memberikan saran perbaikan kepada penyedia sistem berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas layanan SPDE. Analisis dilakukan terhadap hasil kuesioner yang diberikan kepada 88 pegawai Kementerian Sekretariat Negara sebagai responden penelitian. Kuesioner disusun menggunakan dimensi Updated D&M IS Success Model untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, kemudian hasilnya diintegrasikan dengan Model Kano dan QFD untuk mendapatkan saran perbaikan dilihat dari keinginan dan kebutuhan para penggunanya.

Dari hasil yang diperoleh diketahui bahwa nilai kepuasan responden yang paling tinggi adalah pada dimensi information quality, diikuti dimensi system quality dan yang paling rendah adalah dimensi service quality, dimana rata-rata nilai kepuasan responden adalah 61% atau 3.47 dari skala 5. Untuk perbaikan yang perlu dilakukan oleh penyedia sistem adalah memperbanyak media komunikasi antara pengguna dengan tim helpdesk, memperbanyak pelatihan bagi tim helpdesk dan memperbaiki tampilan SPDE.

<hr>

**ABSTRACT**

In developing e-government, Ministry of State Secretariat has built an Electronic Disposition and Mailing System (SPDE) to support the administration and management of letters, memo and disposition electronically and also to improve the efficiency and effectiveness of tasks and functions within the Ministry of State Secretariat's working unit. The SPDE low utilization, where the active users only 31%, requires the system to be evaluated regarding its quality.

Therefore, this study aims to determine the information of user's satisfaction level concerning SPDE and to suggest improvements for the system provider based on results of the SPDE's quality analysis. The results of questionnaire given to 88 staffs of Ministry of State Secretariat as responders has been analysed. The

questionnaire made from dimension of Updated D&M IS Success Model for measure user's satisfaction level and the results has been integrated with Kano Model and QFD to obtain suggestions to improve the SPDE's quality viewed from its user's urge and need perspectives.

The result shows that the highest user's satisfaction level is for information quality dimension, then system quality dimension, and the lowest is for service quality dimension, where the average of user's satisfaction is 61% or 3.47 from 5 scale. To improve the SPDE's quality, system provider should enrich communication media within user and helpdesk team, do more training for helpdesk team and redesign SPDE's interface.</i>