

Analisis kualitas layanan sistem LAPKER (Sistem Pelaporan Perkembangan Pelaksanaan Program) berdasarkan analisis kepuasan pengguna : studi kasus Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi =
Analysis of service quality of LAPKER (System Progress Reporting System) based on user satisfaction analysis : a case study directorate General of Higher Education

Rini Susanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20479454&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sistem Pelaporan Perkembangan Pelaksanaan Program Sistem LAPKER merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan untuk mempermudah Ditjen DIKTI dalam melakukan analisis capaian perkembangan sebuah program dilihat dari sisi keuangan maupun fisik. Namun dalam perkembangannya, aplikasi ini memiliki permasalahan-permasalahan yang mengakibatkan banyaknya keluhan dari pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dari Sistem LAPKER berdasarkan pada analisis kepuasan pengguna aplikasi. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode SERVQUAL dan matriks Important Performance Analysis. Metode SERVQUAL memiliki kemampuan diagnosa dan konsep yang sesuai dengan dimensi sistem informasi, sedangkan matriks IPA digunakan untuk mengetahui posisi atribut dan melakukan identifikasi terhadap perbaikan yang akan dilakukan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 126 pengguna aplikasi yang merupakan operator PTN/Kopertis/DIKTI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan kualitas layanan dari sisi tampilan dan fungsionalitas sistem, serta perbaikan layanan yang diberikan DIKTI selaku pembina.

ABSTRACT

Progress Reporting System Implementation Program LAPKER System is an information system that is used to facilitate the Directorate General of Higher Education in analyzing the achievements of the development of a program in terms of financial and physical. But in its development, this application has the problems that led to many complaints from users. This study was conducted to determine the quality of service of System LAPKER based on user satisfaction analysis applications. The model used in this research is using SERVQUAL method and matrix Important Performance Analysis. SERVQUAL method has a diagnostic capability and a concept that corresponds to the dimensions of the information system, whereas the IPA matrix is used to determine the position of the attributes and the identification of improvements that will be done. Data collected by spreading questionnaire to 126 users of the application. These results indicate that need for improvement of quality of service in terms of appearance and functionality of the system, as well as the improvement of services provided by the Directorate General of Higher Education as a coach.