

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan salah satu keberhasilan sistem informasi dalam sebuah organisasi. Hal ini yang menjadikan setiap organisasi untuk bersaing meningkatkan layanannya. Peningkatan layanan pada sistem informasi merupakan permasalahan yang terjadi pada hampir semua sektor tidak terkecuali pada Program Organisasi Penggerak yang dilaksanakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center. Kondisi layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center yang belum terdefinisi menjadikan proses peningkatan layanan terbagi menjadi 3 (tiga) tahap utama yang bertujuan untuk mendefinisikan kualitas layanan, memperoleh atribut layanan yang perlu diperbaiki dan memberikan usulan perbaikan layanan. Metode yang digunakan yaitu Service Quality, Importance Performance Analysis, dan Quality Function Deployment. Penggunaan 5 (lima) dimensi kualitas layanan pada metode Service Quality menghasilkan 25 (dua puluh lima) atribut layanan. Rata-rata nilai kesenjangan pada layanan adalah sebesar -0,65 dengan nilai kesenjangan terbesar berada pada dimensi kualitas layanan *tangible* (bukti fisik) dengan nilai kesenjangan sebesar -0,79 sedangkan tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan layanan adalah sebesar 85% dengan kategori sangat puas. Penggunaan metode Importance Performance Analysis menghasilkan 11 (sebelas) atribut layanan yang perlu diperbaiki. Sedangkan penggunaan metode Quality Function Deployment menghasilkan 7 (tujuh) prioritas usulan perbaikan layanan.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Layanan, Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment.*

ABSTRACT

Service quality is one of the successes of information systems in an organization. This is what makes every organization compete to improve its services. Service improvement in information systems is a problem that occurs in almost all sectors, including Program Organisasi Penggerak implemented by Yayasan Sakata Innovation Center. The undefined condition of Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center services makes the service improvement process divided into 3 (three) main stages which aim to define service quality, obtain service attributes that need to be improved and provide service improvement proposals. The methods used are Service Quality, Importance Performance Analysis, and Quality Function Deployment. The use of 5 (five) dimensions of service quality in the Service Quality method results in 25 (twenty-five) service attributes. The average value of the gap in service is -0.65 with the largest gap value being in the tangible service quality dimension with a gap value of -0.79 while the level of user satisfaction with service usage is 85% with a very satisfied category. The use of the Importance Performance Analysis method results in 11 (eleven) service attributes that need to be improved. While the use of the Quality Function Deployment method resulted in 7 (seven) priorities for service improvement proposals.

Keywords : *Information Systems, Services, Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment.*