

PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN DI SAMSAT KOTA SEMARANG 1 MENGGUNAKAN COBIT 5 DAN METODE PERSEPSI KUALITAS

ADRIANA DINA

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201104203@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

SAMSAT Kota Semarang 1 merupakan sebuah pelayanan publik yang menangani administrasi kendaraan bermotor. Pengukuran kinerja pelayanan di SAMSAT dilakukan untuk mendukung visi SAMSAT yang ingin mewujudkan pelayanan prima berbasis teknologi. Pengukuran dilakukan dari pihak internal dan eksternal. Pengukuran kinerja dari pihak internal menggunakan COBIT 5 yang menghasilkan tingkat kemampuan setiap proses yang diukur. Proses yang akan diukur dipilih berdasarkan hasil pemetaan visi misi SAMSAT ke proses COBIT 5. Proses COBIT 5 yang diukur dalam penelitian ini meliputi DSS02, DSS03, dan EDM04. Pengukuran kinerja dari pihak eksternal, dalam kasus ini pelanggan, menggunakan metode persepsi kualitas yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan pelanggan. Kinerja pelayanan yang tercapai adalah proses EDM04 yang sudah didefinisikan, proses DSS02 dan DSS03 dapat diprediksi. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan SAMSAT yang tercapai adalah puas.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja Pelayanan, COBIT 5, Visi, Misi, Persepsi Kualitas

PERFORMANCE MEASUREMENT OF SERVICES IN SAMSAT SEMARANG 1 USING COBIT 5 AND PERCEIVED QUALITY METHODS

ADRIANA DINA

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201104203@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

SAMSAT Semarang 1 is a public service that handles the administration of the motor vehicle. The purpose of the service performance measurement in SAMSAT is to support the SAMSAT's vision which want to realize excellent service based on technology. Measurements were made of the internal and external parties. Performance measurement of internal party uses COBIT 5 and produces capability levels for each of the measured process. Processes to be measured are selected based on the results of the mapping SAMSAT's vision mission to COBIT 5 process. The COBIT 5 measured processes are DSS02, DSS03, and EDM04. Performance measurement of external party, in this case is the customer, uses perceived quality method and produces the customer satisfaction level. The satisfaction measurement is done by comparing the expectations and customer perceived experiences. The results of this service performance measurement are EDM04 process already defined, DSS02 and DSS03 processes already predictable, and the level of customer satisfaction with the SAMSAT service achieved satisfied.

Keyword : Service Performance Measurement, COBIT 5, Vision, Mission, Perceived Quality