

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction of customer services at Bank Indonesia against BICARA system using a quantitative approach . The subjects were employees and stakeholders in Bank Indonesia . Data collection methods used in this study was a questionnaire . QFD process to know who our customers , characteristics and needs of the customer . The results translated technically suitable or fit with what the customer needs . The first and highest priority improvements exist on the attributes Agent Training Talk in communicating information to the relative importance value of 381.21 , and the highest priority means that the implementation is targeted towards improving the understanding and knowledge related policies kebankesentralan its aspects .

Key Words: *BICARA information system, Public Services Information, Customer Services Satisfaction*



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan pelanggan di Bank Indonesia terhadap sistem BICARA dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan dan Stakeholder di Bank Indonesia. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Proses QFD untuk mengetahui siapa pelanggan kita, karakteristik dan kebutuhan pelanggan. Hasilnya diterjemahkan secara teknis yang sesuai atau cocok dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. Prioritas perbaikan pertama dan tertinggi ada pada atribut Training Agent Bicara dalam mengkomunikasikan informasi dengan nilai *relative importance* 381.21, dan skala prioritas tertinggi tersebut mengartikan bahwa implementasi target arah perbaikan yaitu pemahaman knowledge kebijakan terkait kebanksentralan serta aspek-aspeknya.

Kata Kunci: Sistem informasi Bicara, Layanan Informasi Publik, Kepuasan Pelayanan Pelanggan

