

ABSTRAK

Sejak diluncurkan pada tahun 2020, Aplikasi Sistem Informasi Tanya dan Jawab (SITAKON) Kementerian Perhubungan hanya memiliki total penggunaan sebanyak 24 konsultasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan dalam penggunaan Aplikasi SITAKON dan mencari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan dinilai menggunakan Metode *e-Service Quality*, dan hasilnya dianalisa menggunakan Diagram Kartesius untuk mengetahui indikator yang menjadi prioritas dalam menentukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada UPT sebagai Auditi di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan total 80 responden, Kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dan SPSS Versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 18,75% dari seluruh indikator yang bernilai *gap* positif. Sementara berdasarkan analisa Diagram Kartesius, indikator yang menjadi prioritas perbaikan adalah Aplikasi SITAKON tidak macet dengan nilai *gap* -0,05. Berdasarkan hasil tersebut, kualitas pelayanan penggunaan Aplikasi SITAKON masih dinilai kurang baik, sehingga strategi yang prioritas untuk dilakukan adalah memperbaiki sistem aplikasi agar tidak lagi mengalami macet.

Kata Kunci: Aplikasi SITAKON, Kualitas Pelayanan, Metode *e-Service Quality*, Diagram Kartesius



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Since it launched in 2020, Question and Consulting Information System (SITAKON) Application from Ministry of Transportation only has a total usage of 24 consultations. Therefore, the service quality in SITAKON application usage needs to be evaluated and find the strategy to increase the number of users. E-Service Quality Method will be used to evaluate the service quality of SITAKON Application, and the results will be analyzed using Cartesian Diagram to know which indicator is the priority in determining the strategy to increase the number of users. Data collection was carried out by distributing questionnaires to UPT as auditees within the Ministry of Transportation with a total of 80 respondents. Then data processing was carried out using Microsoft Excel and SPSS Version 26. The results show only 18.75% from all indicators have the positive gap value. Meanwhile based on Cartesian Diagram analysis, 'Aplikasi SITAKON tidak macet' is the priority indicator to be improve with the gap value -0,05. Based on those results, the service quality of application usage is still not good enough, therefore the priority strategy to do is to improve the application's system to prevent crash.

Keywords: SITAKON Application, Service Quality, e-Service Quality Method, Cartesian Diagram



UNIVERSITAS
MERCU BUANA