

ABSTRAK

PENGUKURAN KUALITAS TPS (*TRANSACTION PROCESSING SYSTEM*) SIPSK TERHADAP LAYANAN MASYARAKAT MENGUNAKAN VARIABEL SERVQUAL (Studi Kasus: Pekon Ambarawa Timur)

Prajena Intan Putri
18311270

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*) untuk mengukur tingkat pelayanan masyarakat dengan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah 102 masyarakat Pekon Ambarawa Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian pengukuran kualitas TPS (*Transaction Processing System*) terhadap layanan masyarakat menunjukkan bahwa nilai persepsi layanan sebesar 6,232 dan nilai harapan sebesar 6,439 sehingga diperoleh nilai gap 0,206. Pada dimensi *empathy* memiliki nilai antara persepsi dan harapan yaitu 0,520, *assurance* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,429, *responsiveness* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,309, *reliability* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,277, dan *tangibles* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,539. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa harapan lebih besar dari pada persepsi sehingga terjadinya kesenjangan (gap).

Kata Kunci: *Servqual, Dimensi Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan, dan Gap*