

ABSTRAK

Kualitas layanan situs dinas pendidikan kota Palembang perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode webqual dan IPA yang berfokus pada 4 variabel yaitu : kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas pengguna (*usability quality*) serta menghitung nilai persepsi dan harapan dan kenyataan dari layanan. Data ini di penelitian ini di peroleh dari 30 responden dengan menggunakan kuisisioner. Dari hasil perhitungan nilai GAP pada situs dinas pendidikan kota Palembang menjunkan bahwa setiap variabel tidak terlalu jauh selisihnya antara kenyataan dan harapanya. Hasil dari analisis kuadrat IPA kuandran A sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karna tidak ada pertanyaan yang terkandung namun pihak terkait belum memenuhi keinginan pelanggan ,kuadrat B ada 8 antribut yang baik harus di pertahankan, kuadrat C terdapat 1 antribut dan kuadrat D terdapat 7 antribut dan dengan hasil yang sangat memuaskan bagi pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak kantor atau pengelolah situs untuk meningkatkan kualitas layanan kedepanya dan dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada seluruh pengguna layanan.

Kata Kunci: information quality,interaction quality,usability quality,IPA dan kota Palembang.

ABSTRACT

The quality of service in the Palembang city education office website needs to be evaluated to measure and improve service quality using webqual and IPA methods that focus on 4 variables: information quality, interaction quality, user quality (usability quality) and calculate the value of perceptions and expectations and the reality of the service. This data in this study was obtained from 30 respondents using a questionnaire. From the results of the calculation of the value of the GAP on the Palembang city education office website shows that each variable is not too far between the difference between reality and expectations. The results of the quadratic IPA analysis of quadrant A greatly affect customer satisfaction because there are no questions contained but the related parties have not fulfilled customer desires, quadrant B there are 8 good attributes that must be maintained, quadrant C has 1 attributes and quadrant D there are 7 attributes and with results which is very satisfying for the customer. This research is expected to provide input for the office or site management to improve the quality of services in the future and can provide satisfying services to all service users.

Keywords: information quality, interaction quality, usability quality, IPA dan kota Palembang.