

ABSTRAK

PENGUKURAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK INSTANSI ABC BERBASISKAN *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Nur Aisah¹⁾, Johannes Hamonangan Siregar, Drs, M.Ed, Ph.D²⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾Dosen Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini mengukur kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Instansi ABC melalui pendekatan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* (QFD). Dengan menggunakan kuesioner *Service Quality*, analisis *gap* pelayanan dilakukan untuk mengidentifikasi atribut kritis. Pengaplikasian QFD membantu menetapkan prioritas perbaikan dengan melibatkan identifikasi kebutuhan mahasiswa, penilaian tingkat kepentingan atribut, perhitungan *Improvement Ratio*, dan penentuan prioritas. Temuan menunjukkan kesenjangan signifikan, terutama pada dimensi *Assurance* dan *Reliability*. Atribut kritis melibatkan kemampuan SIKAD memberikan pelayanan, keandalan dalam pengelolaan data mahasiswa, dan kecepatan tanggapan terhadap perubahan kurikulum. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan dan prioritas layanan bagi Instansi ABC. Hasilnya diharapkan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa dan efektivitas SIKAD sesuai harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Kata kunci: Atribut Pelayanan, Kualitas Layanan, SIKAD, *Service Quality*, QFD.