**Penerapan Metode *E-ServQual* untuk**

**Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi**

**Diana**

**Dosen Universitas Bina Darma, Palembang**

**Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12, Palembang**

**Pos-el : diana@mail.binadarma.ac.id**

***ABSTRACT.*** *This study aimed to evaluate the quality of information systems services using e-servqual method. There are five dimensions of quality are tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5). The research instrument was a questionnaire with a scale linkert, each respondent fill out a questionnaire that contains about expected service and perceived service. This research diccuss about gap 5 is expected service- perceived service gap. The result, convenient to use information systems, each department to get the information as needed and information sistem is easy of use has the largest gap value. This means that information systems must be developed that is more convenient to use, the distribution rights of access to information according to user needs and information systems are easy to operate.*

*Key Word : service quality, information system, e-servqual method*

***ABSTRAK.*** *Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode e-servqual. Ada 5 dimensi kualitas yang dilihat, yakni, bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Intrumen penelitian ini adalah kuisioner dengan skala linkert, masing-masing responden mengisi 2 buah kuisioner yang berisi tentang kenyataan dan harapan. Pada penelitian ini akan dihitung gap 5 dari metode servqual yaitu gap antara harapan dan kenyataan. Semakin besar gap yang diperoleh berarti dimensi kualitas tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya. Diperoleh fakta bahwa atribut dengan pernyataan ’sistem informasi nyaman digunakan’, ‘setiap bagian mengakses informasi sesuai kebutuhannya’, dan ’sistem informasi yang ada mudah dioperasikan’ memiliki gap yang terbesar. Hal ini berarti perlu dikembangkan sistem informasi yang lebih nyaman digunakan, pembagian hak akses informasi yang sesuai kebutuhan pengguna dan sistem informasi yang mudah dioperasikan.*

*Kata Kunci : kualitas layanan, sistem informasi, metode e-servqual*