

Analysis of Service Quality in the Palembang City Labor Information System (SISKA) Using the Servqual Method

ABSTRACT

The Palembang City Labor Office has made an innovation by developing the Labor Information System (SISKA) to facilitate public access to employment-related information. However, the system still faces several limitations, such as the inability to submit service requests online—except for the AK1 card application—while other services require users to visit the office in person with physical documents. Additionally, job vacancy information is often not updated accurately. This study aims to evaluate the service quality of SISKA using the SERVQUAL method, which assesses five dimensions: Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, and Empathy. Data were collected through questionnaires and interviews involving administrative staff and the Head of the Labor Market Information Division, and were analyzed using SPSS and Microsoft Excel. The findings show that the average service quality gap (GAP) in SISKA is negative (<0), with an overall score of -0.53. The largest gap was found in the Reliability dimension (-0.63), followed by Tangibles (-0.53), Assurance and Empathy (-0.52), while Responsiveness had the smallest gap (-0.47). These results indicate that the service quality of SISKA is not yet effective and still requires significant improvements to meet user expectations, particularly in terms of Reliability, which relates to the system's ability to consistently deliver accurate services, including timely updates of job vacancy information. This study is expected to serve as a reference for the Palembang City Labor Office in assessing and improving the service quality of SISKA.

Keywords: *Service Quality, Information System, Employment.*

Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Ketenagakerjaan Kota Palembang (SISKA) Menggunakan Metode *Servqual*

ABSTRAK

Dinas Ketenagakerjaan Kota Palembang telah berinovasi dengan mengembangkan Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SISKA) untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait ketenagakerjaan. Namun, sistem ini masih menghadapi kendala seperti layanan yang tidak dapat melakukan pengajuan online, kecuali pada layanan pembuatan kartu AK1, sementara layanan lainnya harus datang langsung membawa berkas ke Disnaker serta informasi lowongan kerja yang tidak diperbarui dengan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan SISKA menggunakan metode *Servqual* berdasarkan lima dimensi yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara yang melibatkan staf administrasi dan kepala bidang informasi pasar kerja. Data dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dan Microsoft Excel. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kesenjangan (*GAP*) pada layanan Sistem Informasi Ketenagakerjaan bernilai negatif (<0) yaitu sebesar -0,53 dengan dimensi kesenjangan tertinggi pada *Reliability* (-0,63), *Tangibles* (-0,53) *Assurance* dan *Empathy* (-0,52), dan *Responsiveness* memiliki kesenjangan terkecil (-0,47). Nilai ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SISKA) belum efektif dan masih memerlukan berbagai perbaikan untuk memenuhi ekspektasi pengguna dengan fokus utama perbaikan pada *Reliability* (Keandalan) yang berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang konsisten dan akurat, termasuk pembaruan informasi lowongan kerja. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang dalam menilai dan meningkatkan kualitas layanan SISKA.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Sistem Informasi, Ketenagakerjaan.