

ABSTRAK

Infrastructure Assurance (IAS) merupakan salah satu unit dibawah naungan Telkom Divisi Digital Service(DDS) yang bergerak pada bidang pengujian perangkat telekomunikasi. Dalam aktifitas bisnisnya terdapat beberapa permasalahan baik dari proses bisnis dan sistem informasi pada beberapa tahapan yaitu pada tahapan Registrasi User/Perusahaan, Registrasi Perangkat, Uji Fungsi dan Tahapan Pengujian Perangkat. Untuk itu penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut mengenai masalah tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada pengujian perangkat. Penelitian ini merupakan jenis pengujian deskriptif. dan Metode yang digunakan yaitu e-servqual dengan menggunakan 6 dimensi yaitu *Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationship, Responsiveness, Fulfillment* yang mana hasil dari analisis e-servqual yaitu berupa pertanyaan kuesioner yang diklasifikasikan berdasarkan keenam dimensi e-servqual. Setelah mendapatkan penilaian dari responden selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode IPA untuk mengetahui prioritas perbaikan baik dari layanan pengujian perangkat dan sistem informasi. Kemudian metode BPI digunakan untuk menganalisa proses bisnis yang berjalan saat ini dengan Menggunakan *tools Bureaucracy elimination, upgrading dan Simplification*. Adapun proses integrasi dilakukan dengan cara menggabungkan hasil dari analisis IPA dan hasil analisis BPI yaitu dengan mengklasifikasikan kedua hasil analisis tersebut berdasarkan tahapan pengujian perangkat. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa usulan perbaikan pada sistem informasi dengan mengembangkan sistem yang sudah ada. Sebelum dilakukan perbaikan nilai efisiensi dari proses bisnis yaitu sebesar 51,44% yang menunjukkan bahwa adanya tahapan atau proses yang harus diperbaiki. Setelah dilakukan perbaikan terjadi peningkatan nilai efisiensi sebesar 89,49% yang menunjukkan bahwa dengan dilakukan perbaikan dapat meningkatkan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan pengujian perangkat.

Kata Kunci ; *Business Process Improvement, Information System, E-servqual and Importance Performance Analysis.*