

ABSTRACT

TITLE : *EVALUATION AND MEASUREMENT OF PERFORMANCE SOFTWARE APPLICATIONS FOR INTEGRATED CUSTOMER SERVICE APPLICATIONS (AP2T) USING LIKERT SKLA AND MC-CALL METHODS (CASE STUDY OF PT. PLN)" ULP BUKITTINGGI*

NAME : NOVIA ANDRIANI

NOMOR BP : 16101152610131

FACULTY : *COMPUTER SCIENCE*

MAJORS : *INFORMATION SYSTEM*

GUIDANCE : 1. Erdisna, S.Kom., M.Kom
2. Eva Rianti, S.Kom., M.Kom

This study aims to measure the performance of integrated customer service application software (AP2T) at PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi.

The results of research at PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi, the system used by PT. PLN Persero ULP Bukittinggi as a whole is at 91.78% or is at a very good level, if seen from each indicator the accuracy indicator is at 2.7%, the usefulness indicator is at 2.95%, the integrity indicator is at 3.24%, the reliability indicator is 3.84%, and the efficiency indicator is 1.36%.

Suggestions given by the author at PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi so that companies can improve indicators of headaches, usability, and efficiency.

Keywords: Evaluation, Measurement, Performance.

ABSTRAK

JUDUL : **EVALUASI DAN PENGUKURAN KINERJA SOFTWARE APLIKASI PELAYANAN PELNGGAN TERPADU (AP2) MENGGUNAKAN SKALA LIKERT DAN METODE MC-CALL (STUDI KASUS PT PLN (Persero) ULP BUKITTINGGI)**

NAMA : **NOVIA ANDRIANI**

NOMOR BP : **16101152610131**

FAKULTAS : **ILMU KOMPUTER**

JURUSAN : **SISTEM INFORMASI**

PEMBIMBING : **1. Erdisna, S.Kom., M.Kom**
2. Eva Rianti, S.Kom., M.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja software aplikasi peayanan pelanggan terpadu (AP2T) pada PT. PLN (persero) ULP Bukittinggi.

Hasil penelitian pada PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi yaitu sistem yang digunakan oleh PT. PLN Persero ULP Bukittinggi secara keseluruhan berada pada angka 91,78% atau berada pada tingkat sangat baik, jika dilihat dari setiap indikator maka indikator ketepatan berada pada angka 2,7%, indikator kegunaan berada pada angka 2,95%, indikator integritas berada pada angka 3,24%, indikator kehandalan berada pada angka 3,84%, dan indikator efisiensi berada pada angka 1,36%.

Saran yang diberikan oleh penulis pada PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi agar perusahaan dapat meningkatkan indikator ketepata, kegunaan, dan efisiensi.

Kata Kunci : Evaluasi, Pengukuran, Kinerja.