

## Analisis Kualitas Aplikasi Qramas Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Ayu Puspita Sari<sup>\*1)</sup>, Muhamad Nasrullah,<sup>S.Kom., M.Kom.</sup><sup>2)</sup>, dan Sri Hidayati, <sup>S.Si., M.Stat.</sup><sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis, Institut Teknologi Telkom Surabaya, Bringinbendo, Sidoarjo, 61257, Indonesia  
ayupuspita@student.ittelkom-sby.ac.id

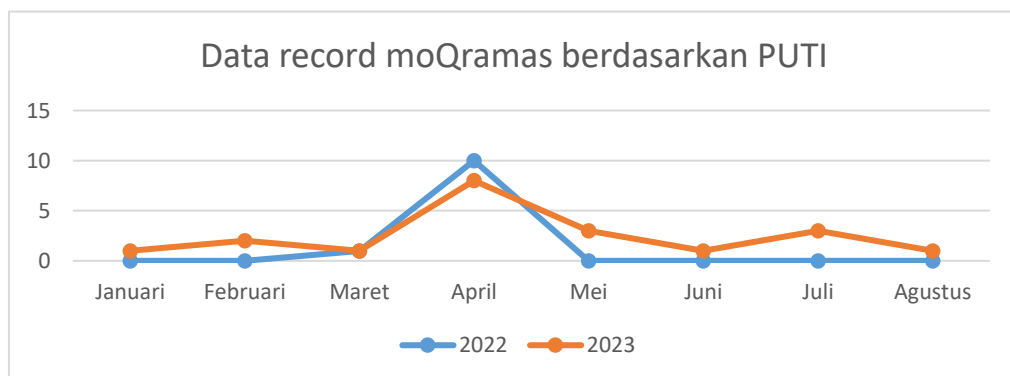
### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, akurat, dan relevan melalui aplikasi moQRAMAS, dengan fokus pada meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna. Metode *E-Servqual* digunakan dengan dimensi Efisiensi, Fulfillment, Reliability, Responsiveness, Compensation, Privacy, dan Contact. Data dikumpulkan melalui kuisisioner dari pegawai dan dosen yang menggunakan aplikasi ini, dengan sampel jenuh. Hasil gap antara harapan dan persepsi menunjukkan dimensi *efficiency* memiliki gap terbesar (-1,213), diikuti oleh *reliability* (-0,968), *contact* (-0,664), *responsiveness* (-0,598), *fulfillment* (-0,539), *compensation* (-0,261), dan *privacy* (-0,134). Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan prioritas. Analisis ini mengungkap 6 atribut dalam kuadran I sebagai prioritas perbaikan sesuai harapan pengguna, yaitu E1, E2, E3, R1, R2, dan F3. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas layanan aplikasi moQRAMAS dalam mendukung proses akademik di perguruan tinggi dengan fokus pada atribut-atribut tersebut.

**Kata kunci:** kualitas layanan, *E-Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

### 1. Pendahuluan (Introduction)

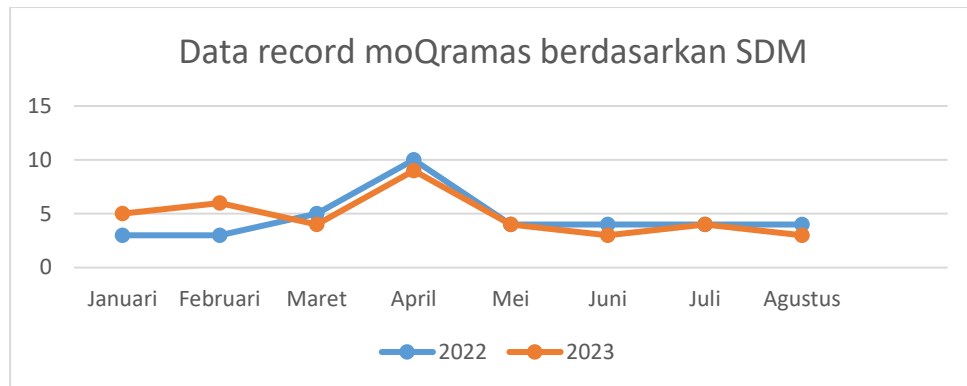
moQRAMAS merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengelola data kehadiran pegawai dengan berbasis *QR-Code*. Yang harapannya dengan adanya aplikasi moQRAMAS ini proses yang berjalan di ITTelkom Surabaya dapat berkembang lebih baik dari segi efektivitas dan efisiensi. Namun, masih terdapat permasalahan yang terjadi seperti aplikasi moQramas error saat digunakan, desain interface yang kurang menarik, dan fitur-fitur yang kurang maksimal penggunaannya.



**Gambar 1. 1** Data record moQRAMAS berdasarkan PUTI

Berdasarkan data *record* dari PUTI (Pusat Teknologi Informasi ITTelkom Surabaya) banyaknya keluhan dari pengguna aplikasi moQramas sangat bervariasi. Ketika aplikasi moQramas *error* saat digunakan berdasarkan keluhan pengguna, biasanya terjadi akibat *server down* dan listik padam. Namun

dari banyaknya keluhan tersebut tidak seluruhnya disebabkan karena aplikasi moQramas *error* saja akan tetapi, banyak keluhan dalam bentuk permintaan seperti *upgrade* NIP baru dan lain sebagainya.



**Gambar 1. 2** Data record moQRAMAS berdasarkan SDM

Berdasarkan data *record* dari pihak SDM (Sumber Daya Manusia) banyaknya permintaan bantuan penginputan presensi dari pengguna aplikasi moQramas sangat bervariasi. Untuk frekuensi permintaan bantuan presensi dari pengguna aplikasi moQramas pada pihak SDM ini terjadi hampir setiap hari. Hal tersebut dapat terjadi dengan berbagai alasan seperti pegawai pulang lebih awal, Saat scan QR-Code nama tidak terinput di Qramas dan lain sebagainya.

Untuk mencapai hasil aplikasi yang lebih baik kedepannya diperlukan sebuah pengembangan dari segi informasi maupun layanan sehingga menghasilkan kualitas aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dua faktor utama yang memberikan pengaruh terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan / dipersepsikan (*perceived service*). (Tjiptono 2002)

## **2. Metode Penelitian (Methods)**

Penelitian ini tergolong ke dalam metode kuantitatif dengan tujuan deskriptif. Objek penelitian ini adalah aplikasi moQRAMAS. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah menggunakan skala ordinal dengan metode likert. Populasi dalam penelitian ini yaitu staff dan dosen yang menggunakan aplikasi moQRAMAS untuk melakukan presensi. Teknik sampling yang dipakai dalam penelitian ini adalah non-Probability sampling dengan teknik sampel jenuh. Karena jumlah populasi pengunjung dari aplikasi moQRAMAS berjumlah 116. Maka digunakan sampel jenuh untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, Indeks Kepuasan Pelanggan dan Importance Performance Analysis. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel kualitas layanan online yang terdiri dari Efficiency, Reliabilitas, Fulfillment, Privasi, Responsiveness, Kompensasi, dan Kontak pada moQRAMAS. Importance Performance Analysis dilakukan untuk memplotkan atribut dimensi kedalam diagram kartesius yang dimana akan dilihat posisi dari indikator tersebut untuk diketahui atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan

## **3. Hasil dan Pembahasan (Results and Discussions)**

Pada bagian ini akan membahas tentang rata-rata dari hasil kuesioner yang telah disebar sesuai dengan indikator – indikator yang ada dalam metode e-servqual. Analisis yang akan dilakukan berikut ini adalah analisis harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan dan analisis tingkat kinerja dari moQRAMAS, yang dimana terdiri dari 7 dimensi yang diukur yaitu Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact (Pranitasari and Sidqi 2021). Analisis ini menguraikan tentang hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari moQRAMAS. Dimana tanggapan yang diterima sebanyak 116 responden.

**Tabel 3.1** Gap E-Servqual per dimensi

No.	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Rank
1	<i>Efficiency</i>	3,40	4,61	-1,213	1
2	<i>Fullfilment</i>	4,07	4,61	-0,539	5
3	<i>Reability</i>	3,66	4,63	-0,968	2
4	<i>Privacy</i>	4,10	4,23	-0,134	7
5	<i>Responsiveness</i>	3,99	4,58	-0,598	4
6	<i>Compensation</i>	4,22	4,48	-0,261	6
7	<i>Contact</i>	3,73	4,39	-0,664	3

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa nilai e-servqual (gap) per dimensi didapatkan dari selisih antara nilai persepsi dan harapan per dimensi. Dimensi yang memiliki kesenjangan (gap) terbesar maka diperlukan perbaikan yang utama (Rizki dkk. 2021).

### 3.1. Perhitungan Kualitas Layanan

Jika nilai  $Q \geq 1$ , maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan kualitas layanan, rata-rata kualitas layanan yaitu sebesar 0,858. Nilai kualitas layanan setiap dimensi dapat dilihat pada tabel berikut (Dhiaulhaq dkk. 2023).

**Tabel 3.2** Kualitas layanan

No.	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Q=P/H
1	<i>Efficiency</i>	3,40	4,61	-1,213	0,73
2	<i>Fullfilment</i>	3,99	4,58	-0,539	0,87
3	<i>Reability</i>	4,07	4,61	-0,968	0,88
4	<i>Privacy</i>	3,73	4,39	-0,134	0,84
5	<i>Responsiveness</i>	4,10	4,23	-0,598	0,96
6	<i>Compensation</i>	4,22	4,48	-0,261	0,94
7	<i>Contact</i>	3,66	4,63	-0,664	0,79
Rata-rata		3,88	4,50	-0,527	0,858

Dapat dilihat pada Tabel bahwa nilai (Q) = 0,858 hal ini menunjukkan (Q) < 1 yang artinya kualitas layanan moQramas kurang baik.

### 3.2. Pengolahan Data Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk menganalisis Importance Performance Analysis dengan diagram kartesius diperlukan data hasil perhitungan e-servqual berupa nilai persepsi dan harapan per atributnya sehingga dapat dilihat letak posisi kualitas di tiap atributnya (Dhiaulhaq dkk. 2023). Terdapat tiga analisis yang harus dilakukan dalam analisis menggunakan IPA, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (gap) dan analisis kuadran IPA atau diagram kartesius. Diagram kartesius IPA dibuat dengan membagi bagan menjadi empat kuadran dengan sumbu X dan sumbu Y, dimana sumbu X merupakan rata-rata skor atribut variabel kinerja (persepsi) perusahaan dan sumbu Y merupakan rata-rata skor atribut variabel kepentingan (harapan) pengguna.

#### 3.2.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai persepsi dengan nilai harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai (Lusianti 2017). Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian:

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas.
  2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.
- Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna:
    1. Tingkat kesesuaian pengguna > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan = Pelayanan sangat memuaskan
    2. Tingkat kesesuaian pengguna = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan = Pelayanan telah memuaskan
    3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan = Pelayanan belum memuaskan.
  - Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut:
    - 0 – 32 % = Pengguna Sangat Tidak Puas
    - 33 – 65% = Pengguna Tidak Puas
    - 66 – 99% = Pengguna Kurang Puas

**Tabel 3.3** Tingkat Kesesuaian Pengguna Per-Item

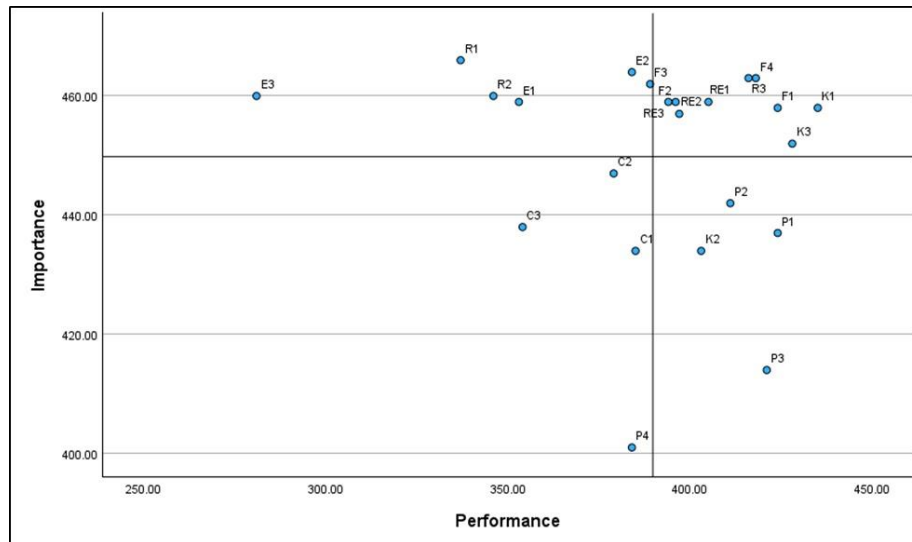
Dimensi	Persepsi	Harapan	$\Sigma Tki$
<i>Efficiency</i>	1182	1604	0,737%
<i>Fullfilment</i>	1887	2137	0,883%
<i>Reability</i>	1274	1611	0,790%
<i>Privacy</i>	1903	1965	0,968%
<i>Responsiveness</i>	1387	1595	0,869%
<i>Compensation</i>	1468	1559	0,942%
<i>Contact</i>	1298	1529	0,849%

**Tabel 3.4** Tingkat Kesesuaian Pengguna Total

$\Sigma$ Persepsi	$\Sigma$ Harapan	$\Sigma Tki$
10.399	12.000	0,867%

### 3.2.3 Diagram Kartesius

Diagram kartesius diperlukan untuk pembagian wilayah kuadran terhadap item-item yang dilakukan penghitungan, yaitu tingkat harapan dan tingkat kinerja dari layanan aplikasi moQRAMAS(Nugraha dkk 2014).



**Gambar 3. 1** Diagram Kartesius

### **Kuadran 1 (Concentrate These)**

Berdasarkan kuadran I Terdapat 6 indikator pernyataan yang artinya berada pada daerah prioritas pertama, karena harapan tinggi tetapi kinerja rendah yaitu:

1. Aplikasi moQRAMAS memiliki tampilan interface yang menarik (E1) Menurut diagram IPA di atas, dapat disimpulkan bahwa Tampilan moQRAMAS tidak menarik sehingga pengguna merasa kurang puas saat menggunakan aplikasi tersebut.
2. Proses presensi terselesaikan dengan cepat (E2). Pengguna merasa proses presensi tidak dapat terselesaikan dengan cepat. Kondisi tersebut terjadi karena sebagian besar pengguna merasakan proses presensi belum berjalan dengan baik, cepat, dan aman.
3. Aplikasi moQRAMAS tidak pernah mengalami error / trouble (E3), Menurut beberapa pengguna aplikasi moQRAMAS masih sering mengalami error / trouble, Karena terjadinya hal tersebut membuat para pengguna aplikasi moQRAMAS kurang nyaman saat melakukan presensi.
4. Aplikasi moQRAMAS memiliki kredibilitas yang baik (F3), Pada kenyataannya menurut beberapa pengguna aplikasi moQRAMAS masih kurang memiliki kredibilitas yang baik. Hal ini dapat dilihat saat aplikasi sering error / trouble sehingga membuat pengguna tidak nyaman bahkan kehilangan kepercayaan.
5. Aplikasi moQRAMAS dapat diakses sesuai jam operasional tanpa ada gangguan sistem (R1), Menurut beberapa pengguna aplikasi moQRAMAS, aplikasi masih sering terjadi gangguan ketika jam operasional sedang berlangsung.
6. Aplikasi moQRAMAS memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam (R2), Menurut beberapa pengguna aplikasi moQRAMAS, aplikasi pernah tidak dapat bekerja dengan baik selama 24 jam. Hal ini bisa saja terjadi karena adanya bug sistem dan lain-lain.

### **Kuadran 2 (Keep Up The Good Work)**

Berdasarkan kuadran II, diperoleh 9 indikator pernyataan yang artinya berada pada daerah yang harus dipertahankan, karena harapan tinggi dan kinerja juga tinggi yakni:

1. Adanya respon yang cepat dari pihak SDM apabila terjadi error / trouble pada aplikasi moQRAMAS (RE3), Menurut beberapa pengguna aplikasi moQRAMAS, Respon yang cepat dari pihak SDM apabila saat terjadi error / trouble. Hal ini membuat pengguna merasa nyaman dan keluhannya didengar dengan baik.

2. Data kehadiran pegawai di website dan aplikasi moQRAMAS sesuai (F1) Pengguna merasa data kehadiran di website dan aplikasi moQRAMAS sesuai. Kondisi tersebut terjadi karena sebagian besar pengguna merasakan proses presensi berjalan dengan baik dan hal ini perlu di pertahankan.
3. Aplikasi moQRAMAS memiliki prosedur layanan yang mudah (F2), Pengguna merasa aplikasi moQRAMAS memiliki prosedur layanan yang mudah. Hal tersebut membuat pengguna lebih mudah dan fleksibel saat melakukan presensi.
4. Dengan aplikasi moQRAMAS dapat mempermudah untuk melakukan presensi (F4), Dengan adanya aplikasi moQRAMAS dapat mempermudah pegawai saat melakukan presensi. Hal ini perlu untuk dipertahankan.
5. Aplikasi moQRAMAS memiliki data terupdate mengenai presensi kehadiran pegawai di hari tersebut (R3), Sebagian pengguna merasa data presensi dalam moQRAMAS selalu yang terupdate. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan hal ini perlu untuk dipertahankan.
6. Adanya penanganan dari pihak Tiim IT Support apabila terjadi error / trouble pada aplikasi moQRAMAS (RE1), Pengguna merasa selalu ada tindakan dari Tim IT Support apabila terjadi error / trouble. Hal tersebut membuat pengguna percaya bahwa aplikasi moQRAMAS masih sangat penting untuk diperhatikan dan digunakan.
7. Aplikasi moQRAMAS dapat diakses dengan cepat dan akurat saat presensi dilakukan (RE2), Sebagian pengguna merasa aplikasi moQRAMAS dapat diakses dengan cepat dan akurat. Hal tersebut karena tidak terjadi bug sistem / gangguan pada aplikasi. Hal ini perlu untuk dipertahankan.
8. Saat melakukan presensi terdapat notifikasi presensi berhasil pada aplikasi moQRAMAS (K1), Pengguna merasa terdapat notifikasi berhasil saat presensi dilakukan. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pengguna saat menggunakan aplikasi moQRAMAS. Hal ini perlu untuk dipertahankan.
9. Adanya aplikasi moQRAMAS dapat mengurangi kesalahan saat input presensi (K3), Dengan adanya aplikasi moQRAMAS dapat mengurangi kesalahan saat input presensi. Hal ini mempermudah pengguna saat melakukan presensi dan dapat mendukung proses bisnis organisasi.

### **Kuadran 3 (Low Priority)**

Berdasarkan kuadran III, terdapat 4 indikator pernyataan yang artinya berada pada daerah prioritas rendah, karena harapan rendah dan kinerja juga rendah yaitu:

1. Terdapat fitur laporan harian terkait kondisi kesehatan pegawai ke SDM melalui aplikasi moQRAMAS (C1). Sebagian pengguna aplikasi moQRAMAS memiliki harapan yang rendah dan kepuasan yang rendah pada atribut ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna tidak berharap banyak pada atribut ini.
2. Terdapat fitur catatan laporan terkait kehadiran pegawai ke SDM melalui aplikasi moQRAMAS (C2). Sebagian pengguna aplikasi moQRAMAS memiliki harapan yang rendah dan kepuasan yang rendah pada atribut ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna tidak berharap banyak pada atribut ini.
3. Terdapat fitur laporan upload evidence ke SDM melalui aplikasi moQRAMAS (C3), Sebagian pengguna aplikasi moQRAMAS memiliki harapan yang rendah dan kepuasan yang rendah pada atribut ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna tidak berharap banyak pada atribut ini.
4. Apabila pindah perangkat diharuskan verifikasi ulang ke SDM secara manual (P4), Sebagian pengguna aplikasi moQRAMAS memiliki harapan yang rendah dan kepuasan yang rendah pada atribut ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna tidak berharap banyak pada atribut ini.

#### **Kuadran 4 (Possible Overkill)**

Berdasarkan kuadran IV, terdapat 4 indikator pernyataan yang artinya berada pada daerah berlebihan, karena harapan rendah namun kinerja tinggi.

1. Aplikasi moQRAMAS memiliki sistem memasukkan NIP dan Password terlebih dahulu saat melakukan pendaftaran akun (P1), Sebagian besar pengguna sudah merasa puas dengan sistem memasukkan NIP dan Password terlebih dahulu demi keamanan data pribadi mereka.
2. Terdapat notifikasi login gagal jika ada kesalahan saat memasukkan NIP dan password (P2), Sebagian besar pengguna sudah merasa puas dengan sistem terdapat notifikasi login gagal jika ada kesalahan saat memasukkan NIP dan password demi keamanan data pribadi mereka.
3. Aplikasi moQRAMAS hanya dapat digunakan dalam satu perangkat (P3), Sebagian besar pengguna sudah merasa puas dengan sistem moQRAMAS hanya dapat digunakan dalam satu perangkat.
4. Dapat mengirim evidance kehadiran secara manual kepada pihak SDM apabila aplikasi terjadi trouble saat digunakan (K2), Sebagian besar pengguna sudah merasa puas dengan sistem moQRAMAS hanya dapat digunakan dalam satu perangkat. Tetapi pengguna juga tidak memiliki banyak harapan pada atribut ini.

#### **3.3. Analisis Gap *Electronic Service Quality (E-Service Quality)***

Jika nilai gap memiliki nilai positif, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan moQramas yang diberikan kepada pengguna sudah baik. Namun jika nilai gap memiliki nilai negatif, maka kualitas layanan yang diberikan moQramas belum memenuhi harapan pengguna dan perlu peningkatan kualitas hingga dapat memenuhi harapan pengguna.

##### **1. Dimensi Efisiensi (*efficiency*)**

Dimensi efisiensi (*efficiency*) dalam metode e-servqual penelitian ini didefinisikan sebagai kecepatan dan kemudahan mengakses aplikasi. Harapan pengguna menggunakan aplikasi moQramas yaitu untuk menyederhanakan presensi yang lebih praktis sehingga pengguna dimudahkan dengan penggunaan aplikasi moQramas. Hal tersebut kemudian menjadi salah satu dimensi yang dirasa penting bagi pengguna. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi *efficiency*, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -1,213. Hal ini didukung dengan pengalaman pengguna yang merasa bahwa aplikasi moQramas membutuhkan beberapa waktu untuk memuat halamannya. Hal tersebut menimbulkan rasa kesal dari pengguna dan kemudian menjadi sedikit kehilangan kesabarannya dalam menggunakan aplikasi moQramas. Pengguna juga merasa bahwa aplikasi moQramas masih seringkali terjadi error. Beberapa pengguna juga mengeluhkan tampilan dari aplikasi moQramas kurang *user friendly* sehingga ketertarikan pengguna terhadap aplikasi moQramas juga ikut berkurang. Keluhan pada penggunaan fitur aplikasi moQramas juga banyak dikeluhkan. Banyak pengguna mengeluhkan tentang banyaknya fitur pada aplikasi moQramas namun tidak digunakan secara maksimal karena tidak ada perkembangan atau perbaikan pada fitur aplikasi moQramas. Hal tersebut menimbulkan pengguna akan kehilangan kepercayaan pada aplikasi moQramas.

##### **2. Dimensi Keandalan (*reability*)**

Dimensi keandalan (*reability*) dalam metode e-servqual penelitian ini didefinisikan dengan apakah segala macam fungsi yang tersedia pada aplikasi moQramas dapat berjalan dengan lancar. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi *reability* menjadi urutan kedua setelah dimensi *efficiency*, dengan nilai gap -0,968. Hal ini terjadi karena pengalaman pengguna yang mengeluhkan tentang beberapa kali terjadi macet ketika mengakses aplikasi moQramas sehingga beberapa pengguna harus memuat ulang aplikasi moQramas. Pengguna juga

mengeluhkan beberapa kali terjadi aplikasi moQramas tidak dapat diakses saat jam operasional berlangsung. Sehingga membuat pengguna diharuskan melakukan presensi secara manual melalui bantuan pihak SDM. Hal ini mengakibatkan pengguna merasa kecewa saat menggunakan aplikasi moQramas. Pengguna juga berharap bahwa data presensi kehadiran tidak hanya ada dalam hari itu saja. Akan tetapi, terdapat fitur layanan laporan kehadiran per bulan. Sehingga pengguna merasa puas saat menggunakan aplikasi moQramas.

3. Dimensi Kontak (*contact*)

Dimensi kontak (*contact*) dalam metode e-servqual penelitian ini didefinisikan dengan ketersediaan pelayanan pengguna dalam aplikasi moQramas melalui telepon atau perwakilan dalam suatu divisi. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi *contact* menjadi urutan ketiga setelah dimensi *reability* karena memiliki nilai gap -0,664. Pengguna yang mengalami masalah atau kesulitan saat melakukan presensi pada aplikasi moQramas dapat menghubungi pihak SDM secara langsung maupun melalui telepon yang sudah tersedia.. Namun, kontak pihak SDM pada aplikasi moQramas tidak selalu ditemukan dengan mudah, sehingga beberapa pengguna tidak dapat dengan cepat menghubungi pihak SDM. Kontak pihak SDM sendiri sudah tersedia namun, hanya tersedia pada layar presensi bukan pada aplikasi moQramas itu sendiri. Jika terdapat pengguna yang mengalami masalah/kesulitan saat melakukan presensi dan apabila pengguna tersebut tidak menyimpan telepon pihak SDM maka hal tersebut bisa saja menimbulkan masalah baru untuk pengguna. Beberapa pengguna tersebut berpendapat bahwa lebih baik jika terdapat kontak pihak SDM yang dapat dihubungi langsung melalui aplikasi moQramas dan lebih bagus lagi apabila terdapat bagian tersendiri yang menyediakan obrolan interaktif online yang tersedia dalam aplikasi moQramas.

4. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam metode e-servqual penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana aplikasi moQramas memberikan tanggapan dengan cepat sehingga pengguna menjadi prioritas utama pelayanan aplikasi moQramas. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi *responsiveness*, menjadi urutan keempat karena memiliki nilai gap -0,598. Penyebab ketidakpuasan ini dipengaruhi oleh aplikasi moQramas kurang cepat atau kurang responsif saat digunakan untuk presensi, Hal ini bisa saja terjadi karena aplikasi moQramas sedang error. Akan tetapi, biasanya terjadi apabila aplikasi moQramas digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna, namun respon dari pihak kepala urusan aplikasi sangat baik dalam menangani masalah seperti ini. Respon yang cepat dan tanggap juga diberikan oleh pihak SDM yang membantu pengguna untuk presensi secara manual apabila aplikasi moQramas sedang dalam masa perbaikan.

5. Dimensi Pemenuhan (*fulfillment*)

Dimensi pemenuhan (*fulfillment*) dalam metode e-servqual penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana aplikasi moQramas memenuhi ekspektasi atau harapan dalam presensi. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi *fulfillment* menjadi urutan kelima karena memiliki nilai gap -0,539. Harapan yang dimaksud diantaranya data kehadiran pegawai pada aplikasi moQramas sudah sesuai, aplikasi moQramas memiliki layanan presensi yang mudah, aplikasi moQramas memiliki kredibilitas yang baik, dan dengan adanya aplikasi moQramas dapat mempermudah melakukan presensi. Harapan-harapan tersebut sebagian sudah memenuhi ekspektasi pengguna namun, sebagian pengguna mengeluhkan tentang aplikasi moQramas masih kurang memiliki kredibilitas yang baik. Hal ini dikarenakan sebagian pengguna merasa kurangnya kepercayaan saat menggunakan aplikasi moQramas. Hal ini biasanya disebabkan



karena pengguna pernah mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan saat menggunakan aplikasi moQramas dan pengguna merasa tidak mendapat kompensasi yang sesuai dengan apa yang di alami.

6. Dimensi Kompensasi (*compensation*)

Dimensi kompensasi (*compensation*) dalam metode e-servqual penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana aplikasi moQramas memberikan kompensasi kepada pengguna jika terjadi masalah yang dirasakan langsung oleh pengguna. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi *compensation* menjadi urutan keenam karena memiliki nilai gap - 0,261. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pengguna merasa puas dengan kompensasi layanan aplikasi moQramas. Mulai dari saat melakukan presensi terdapat notifikasi presensi berhasil pada aplikasi moQramas, hal tersebut membuat pengguna yakin bahwa presensi memang sudah benar-benar berhasil dilakukan. Kemudian adanya aplikasi moQramas dapat mengurangi kesalahan saat input presensi. Tidak dapat dipungkiri meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam aplikasi moQramas, dengan hadirnya aplikasi ini justru sangat membantu dan memudahkan banyak pihak untuk melakukan presensi. Dan dalam aplikasi moQramas ini juga menyediakan kompensasi untuk pengguna yaitu mengirim *evidence* presensi kepada pihak SDM ketika aplikasi moQramas sedang *error* atau *trouble* meskipun masih dengan cara manual. Akan tetapi, kompensasi seperti ini juga sangat membantu dalam masa pengembangan aplikasi moQramas itu sendiri.

7. Dimensi privasi (*privacy*)

Dimensi privasi (*privacy*) dalam metode e-servqual penelitian ini didefinisikan dengan apakah pemberian jaminan keamanan terhadap informasi-informasi atau data-data pribadi pengguna dirasakan langsung oleh pengguna. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan dimensi *privacy* menjadi urutan terakhir dalam prioritas perbaikan karena memiliki nilai gap - 0,134 dan sebagian besar pengguna sudah merasa puas dengan kinerja aplikasi moQramas dalam hal privasi. Mulai dari aplikasi moQramas memiliki sistem memasukkan NIP dan Password terlebih dahulu saat melakukan pendaftaran akun, Terdapat notifikasi login gagal jika ada kesalahan saat memasukkan NIP dan password, Aplikasi moQramas hanya dapat digunakan dalam satu perangkat, hal tersebut merupakan tindakan layanan aplikasi moQramas dalam memberikan jaminan keamanan terhadap informasi-informasi pribadi pengguna. Dan yang terakhir yaitu apabila pindah perangkat diharuskan verifikasi ulang ke SDM secara manual. Meskipun terdapat pengguna yang mengeluhkan hal ini dikarenakan terlalu rumit dan menyulitkan pengguna namun, hal ini merupakan salah satu langkah untuk melindungi informasi-informasi pribadi pengguna.

### **3.4. Analisis Kualitas Layanan**

Pada penghitungan kualitas layanan digunakan rumus nilai persepsi atau kinerja dibagi dengan nilai harapan atau kepentingan pengguna. Jika nilai  $Q \geq 1$ , maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik. Hasil perhitungan kualitas layanan didapatkan nilai rata-rata sebesar 0,858 dengan nilai gap -0,527. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi moQramas yang dirasakan pengguna belum baik karena nilai rata-rata yang masih dibawah 1 dan nilai gap yang masih menunjukkan nilai negatif. Nilai kualitas layanan pada setiap dimensi juga masih menunjukkan dibawah 1 yang artinya pada setiap dimensi layanan masih belum bisa dikatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai kualitas yang paling baik hingga belum baik yaitu dimensi efisiensi (*efficiency*) dengan nilai 0,73; dimensi privasi (*privacy*) dengan nilai 0,84; dimensi reabilitas (*reability*) dengan nilai 0,88; dimensi pemenuhan (*fulfillment*) dengan nilai 0,87; dimensi kontak

(*contact*) dengan nilai 0,79; dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai 0,96; dan dimensi kompensasi (*compensation*) dengan nilai 0,94.

### 3.5. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Diagram kartesius IPA dibuat dengan membagi bagan menjadi empat kuadran dengan sumbu X dan sumbu Y, dimana sumbu X merupakan rata-rata skor atribut variabel kinerja (persepsi) dan sumbu Y merupakan rata-rata skor atribut variabel kepentingan (harapan).

#### a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun pada kenyataannya kinerja yang dirasakan pengguna masih rendah dan belum memuaskan. Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting, sehingga faktor-faktor yang terdapat di dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas utama perbaikan yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat enam atribut yang berasal dari tiga dimensi berbeda yang muncul pada kuadran A ini, yaitu:

(1) atribut E1 tentang aplikasi moQramas memiliki tampilan *interface* yang menarik (dimensi *efficiency*). Desain *interface* yang tidak menarik juga dapat mengurangi daya tarik visual dan membuat pengguna sulit untuk menavigasi dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Desain antarmuka aplikasi moQramas kurang menarik. Ketidakmenarikan desain antarmuka ini dapat berdampak pada kesan pertama pengguna terhadap aplikasi, membuat pengguna lebih cenderung untuk tidak terlibat secara aktif atau bahkan meninggalkan aplikasi lebih awal. Oleh karena itu, penting bagi pengembang aplikasi moQramas untuk mempertimbangkan perbaikan desain yang mencakup penyusunan kembali tata letak, penggunaan palet warna yang lebih kohesif, serta integrasi elemen-elemen visual yang lebih modern. Dengan meningkatkan desain antarmuka, aplikasi ini berpotensi untuk menarik perhatian pengguna dengan tampilan yang lebih profesional dan menarik, serta meningkatkan peluang untuk menjaga keterlibatan dan kepuasan pengguna.

(2) atribut E2 tentang proses presensi terselesaikan dengan cepat (dimensi *efficiency*). Pengguna merasa bahwa aplikasi moQramas membutuhkan beberapa waktu untuk memuat halamannya. Hal tersebut menimbulkan rasa kesal dari pengguna dan kemudian menjadi sedikit kehilangan kesabarannya dalam menggunakan aplikasi moQramas. Performa aplikasi moQramas terlihat lambat atau lemot dalam merespons aksi pengguna, yang dapat mengganggu pengalaman pengguna secara keseluruhan. Keterlambatan ini dapat muncul dalam berbagai aspek, seperti waktu muat yang lama, penundaan dalam menjalankan perintah, atau tampilan yang mengalami jeda dalam menampilkan konten. Kondisi ini dapat mengurangi efisiensi dan produktivitas pengguna, serta menyebabkan frustrasi akibat harapan terhadap respons instan yang tidak terpenuhi. Untuk mengatasi masalah performa yang lambat, tim pengembang aplikasi moQramas perlu mengidentifikasi penyebabnya, seperti masalah teknis atau beban server yang berlebihan, dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai. Dengan meningkatkan kecepatan dan respons aplikasi, pengalaman pengguna dapat ditingkatkan secara signifikan, memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan nyaman dan efisien.

(3) atribut E3 tentang aplikasi moQramas tidak pernah mengalami error (dimensi *efficiency*). Hal ini dapat mengganggu fungsionalitas dan pengalaman pengguna. Error tersebut dapat mencakup berbagai jenis, seperti crash yang tiba-tiba, tampilan yang tidak responsif, atau pesan kesalahan yang ambigu. Kehadiran error dalam aplikasi moQramas dapat merusak citra keseluruhan dan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap stabilitas dan kualitas aplikasi. Aplikasi moQramas mengalami masalah dalam bentuk error yang dapat mengganggu fungsionalitas dan pengalaman pengguna. Error tersebut dapat mencakup berbagai jenis, seperti crash yang tiba-tiba, tampilan yang tidak responsif, atau pesan kesalahan yang ambigu. Kehadiran error dalam aplikasi ini dapat merusak citra keseluruhan dan mengurangi kepercayaan pengguna

terhadap stabilitas dan kualitas aplikasi. Penting bagi tim pengembang aplikasi moQramas untuk mengidentifikasi penyebab akar dari error ini dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan memperbaiki masalah error, aplikasi ini memiliki potensi untuk memberikan pengalaman yang lebih mulus dan memuaskan bagi pengguna, serta membangun reputasi yang lebih positif di mata pengguna.

(4) atribut R1 tentang aplikasi moQramas dapat diakses sesuai jam operasional tanpa ada gangguan sistem (dimensi *reability*). Aplikasi moQramas menunjukkan keterbatasan dalam aksesibilitasnya dengan hanya dapat diakses selama jam operasional tertentu. Kendala ini dapat menghambat pengguna yang ingin mengakses atau menggunakan aplikasi moQramas di luar jam-jam tersebut. Keterbatasan waktu akses ini dapat mengurangi fleksibilitas pengguna dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh aplikasi. Aplikasi moQramas memiliki batasan dalam hal aksesibilitas, karena hanya dapat diakses selama jam operasional tertentu. Kendala ini dapat menghambat pengguna yang ingin mengakses aplikasi di luar jangka waktu tersebut. Batasan akses ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna yang memiliki jadwal yang berbeda-beda atau membutuhkan akses sepanjang waktu. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pengembang aplikasi moQramas untuk mempertimbangkan fleksibilitas waktu akses dan memastikan bahwa aplikasi tetap dapat diakses oleh pengguna dalam berbagai kondisi. Dengan memperluas jendela waktu aksesibilitas, aplikasi ini memiliki peluang untuk memberikan pelayanan yang lebih luas dan memenuhi kebutuhan beragam pengguna tanpa hambatan waktu.

(5) atribut R2 tentang aplikasi moQramas memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam (dimensi *reability*). Keterbatasan waktu operasional ini dapat berdampak pada kenyamanan dan ketersediaan pengguna yang mengharapkan akses tanpa hambatan sepanjang waktu. Aplikasi moQramas memiliki keterbatasan operasional dengan tidak dapat berfungsi selama 24 jam penuh. Batasan ini dapat memengaruhi ketersediaan dan aksesibilitas pengguna yang mengharapkan kemampuan aplikasi untuk beroperasi secara terus-menerus. Keterbatasan waktu operasional ini mungkin disebabkan oleh pemeliharaan, penjadwalan server, atau faktor lain yang menghentikan akses pengguna dalam periode tertentu. Kehilangan akses selama beberapa jam dapat mengakibatkan gangguan dalam produktivitas dan pengalaman pengguna, terutama bagi mereka yang memerlukan akses aplikasi di waktu-waktu krusial. Oleh karena itu, penting bagi pengembang untuk mempertimbangkan solusi yang dapat meminimalkan dampak keterbatasan waktu ini, seperti pemilihan jadwal pemeliharaan yang kurang mengganggu atau menyediakan pemberitahuan kepada pengguna terkait dengan jadwal operasional aplikasi. Dengan melakukan penyesuaian yang tepat, aplikasi ini memiliki peluang untuk memberikan pengalaman yang lebih konsisten dan memuaskan bagi pengguna.

(6) atribut F3 tentang aplikasi moQramas memiliki kredibilitas yang baik (dimensi *fullfilment*). Kekurangan kredibilitas ini dapat berdampak negatif pada kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, mengurangi tingkat adopsi, dan bahkan menyebabkan pengguna mencari alternatif yang lebih dapat diandalkan. Kehilangan kredibilitas dapat muncul dari berbagai faktor, seperti sumber informasi yang tidak diverifikasi, kurangnya transparansi dalam proses penyediaan informasi, atau riwayat ketidakakuratan data yang disajikan. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pengembang aplikasi moQramas untuk meningkatkan sumber informasi yang digunakan, memastikan akurasi data, dan mengomunikasikan informasi dengan cara yang jelas dan transparan kepada pengguna. Dengan langkah-langkah perbaikan ini, aplikasi ini memiliki peluang untuk membangun kembali kredibilitasnya dan memenangkan kepercayaan pengguna yang lebih kuat.

**Tabel 3.5** Rekomendasi Kuadran A

No.	Atribut	Solusi
1.	Aplikasi moQramas memiliki tampilan <i>interface</i> yang menarik (E1)	Perlu dilakukan perbaikan dalam hal desain grafis, tata letak, penggunaan warna, serta elemen-elemen visual lainnya guna menciptakan antarmuka yang lebih menarik dan intuitif.
2.	Proses presensi terselesaikan dengan cepat (E2)	Perlu mengidentifikasi penyebabnya, seperti masalah teknis atau beban server yang berlebihan, dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai.
3.	Aplikasi moQramas tidak pernah mengalami error (E3)	Mengidentifikasi penyebab akar dari error ini dan melakukan perbaikan yang diperlukan.
4.	Aplikasi moQramas dapat diakses sesuai jam operasional tanpa ada gangguan sistem (R1)	Mempertimbangkan fleksibilitas waktu akses dan memastikan bahwa aplikasi tetap dapat diakses oleh pengguna dalam berbagai kondisi.
5.	Aplikasi moQramas memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam (R2)	Pemilihan jadwal pemeliharaan yang kurang mengganggu atau menyediakan pemberitahuan kepada pengguna terkait dengan jadwal operasional aplikasi moQramas.
6.	Aplikasi moQramas memiliki kredibilitas yang baik (F3)	Meningkatkan sumber informasi yang digunakan, memastikan akurasi data, dan mengomunikasikan informasi dengan cara yang jelas dan transparan kepada pengguna.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya, sehingga dianggap penting dan diharapkan yang telah berhasil memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan. Kuadran ini juga dianggap penting untuk terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai aplikasi moQramas agar tidak menurun dan mempengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas layanan aplikasi moQramas. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat sembilan atribut yang muncul pada kuadran B ini, yaitu:

**Tabel 3.6** Atribut Kuadran B

No.	Atribut
1.	Data kehadiran pegawai di website dan aplikasi moQramas sesuai (F1)
2.	Aplikasi moQramas memiliki prosedur layanan yang mudah (F2)
3.	Dengan aplikasi moQramas dapat mempermudah untuk melakukan presensi (F4)
4.	Aplikasi moQramas memiliki data terupdate mengenai presensi kehadiran pegawai di hari tersebut (R3)
5.	Adanya penanganan dari pihak Tiim IT Support apabila terjadi error / trouble pada aplikasi moQramas (RE1)

No.	Atribut
6.	Aplikasi moQramas dapat diakses dengan cepat dan akurat saat presensi dilakukan (RE2)
7.	Adanya respon yang cepat dari pihak SDM apabila terjadi error / trouble pada aplikasi moQramas (RE3)
8.	Saat melakukan presensi terdapat notifikasi presensi berhasil pada aplikasi moQramas (K1)
9.	Dapat mengirim evidence kehadiran secara manual kepada pihak SDM apabila aplikasi terjadi trouble saat digunakan (K2)

c. Kuadran C (Pertahankan Prestasi)

Kuadran C ini berkebalikan dengan kuadran B, dimana kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama rendahnya. Faktor-faktor yang berada di dalam kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah tetapi tidak dianggap terlalu penting bagi pelanggan, sehingga faktor tersebut tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh aplikasi moQramas. Walaupun pada kuadran C memiliki tingkat kepentingan yang kurang penting bagi pengguna, tetapi pihak pengembang aplikasi moQramas juga harus memperhatikan serta memperbaikinya, karena dimasa yang akan datang akan menjadi tuntutan dalam meningkatkan kualitas kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat empat atribut yang muncul pada kuadran C ini, yaitu:

(1) atribut P4 tentang apabila pindah perangkat diharuskan verifikasi ulang ke SDM secara manual (dimensi *privacy*). Aplikasi moQramas masih mengandalkan laporan secara manual apabila pengguna pindah perangkat, yang dapat mengakibatkan keterbatasan dalam efisiensi, akurasi, dan skalabilitas. Penggunaan proses manual ini mungkin memerlukan intervensi manusia yang berulang-ulang, memakan waktu, dan berpotensi rentan terhadap kesalahan manusia. Selain itu, ketergantungan pada proses manual dapat menghambat kemampuan aplikasi untuk mengatasi volume kerja yang lebih besar atau meningkatkan kompleksitas operasional. Oleh karena itu, ada peluang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dengan memanfaatkan otomatisasi atau teknologi yang lebih canggih. Dengan mengintegrasikan komponen otomatisasi yang tepat, aplikasi moQramas dapat mengurangi beban kerja manusia, meningkatkan akurasi, dan memungkinkan skalabilitas yang lebih baik dalam menghadapi tuntutan yang lebih besar.

(2) atribut C1 tentang terdapat fitur laporan harian terkait kondisi kesehatan pegawai ke SDM melalui aplikasi moQramas (dimensi *contact*). Aplikasi moQramas menyediakan fitur laporan kesehatan harian yang memungkinkan pengguna untuk mencatat dan memantau kondisi kesehatan mereka secara teratur. Namun, akan lebih baik lagi jika fitur ini dikembangkan dan dapat memberikan nilai tambah dengan memungkinkan pengguna untuk melacak perkembangan kesehatan mereka seiring waktu, mengidentifikasi tren, dan mengamati perubahan dalam parameter kesehatan tertentu. Laporan harian ini dapat membantu pengguna dalam mengelola gaya hidup sehat, mematuhi rekomendasi medis, atau memantau efek dari tindakan perawatan yang sedang dilakukan. Penting bagi pengembang aplikasi moQramas untuk memastikan bahwa antarmuka pelaporan kesehatan ini mudah digunakan, dengan opsi yang jelas untuk memasukkan data yang relevan, serta menyediakan grafik atau analisis visual yang bermanfaat. Dengan cara ini, aplikasi ini dapat memberikan dukungan yang lebih baik bagi pengguna dalam menjaga kesehatan dan meningkatkan kesadaran tentang kondisi kesehatan mereka sendiri.

(3) atribut C2 tentang terdapat fitur catatan laporan terkait kehadiran pegawai ke SDM melalui aplikasi moQramas (dimensi *contact*). Aplikasi moQramas memiliki fitur laporan kehadiran pegawai yang memungkinkan pengelola atau tim sumber daya manusia untuk memantau dan mencatat kehadiran pegawai secara efisien. Fitur ini dapat memberikan manfaat dalam hal pelacakan absensi, monitoring produktivitas, dan pengelolaan jadwal kerja. Dengan adanya laporan kehadiran, pengguna aplikasi dapat dengan mudah melihat data kehadiran pegawai dalam jangka waktu tertentu, mengidentifikasi pola keterlambatan atau absensi, serta melacak kinerja dan kedisiplinan pegawai. Keakuratan data yang terdokumentasi dalam laporan ini dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam manajemen sumber daya manusia. Namun terdapat beberapa pengguna yang menginginkan terdapat laporan kehadiran bulanan bukan hanya di hari itu saja. Penting bagi pengembang aplikasi moQramas untuk memastikan keamanan data dan ketersediaan informasi yang akurat dalam fitur laporan kehadiran ini, sehingga aplikasi dapat berperan sebagai alat yang efektif dalam mengelola tenaga kerja dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

(4) atribut C3 tentang terdapat fitur laporan upload evidence ke SDM melalui aplikasi moQramas (dimensi *contact*). Aplikasi moQramas menghadirkan fitur laporan upload evidence yang memungkinkan pengguna untuk mengunggah dan berbagi bukti atau data yang relevan dengan suatu kegiatan atau proses tertentu. Fitur ini dapat memiliki manfaat besar dalam situasi di mana dokumentasi atau bukti diperlukan untuk mendukung klaim, keputusan, atau pelaporan. Dengan adanya laporan unggahan bukti, pengguna dapat dengan mudah menyimpan dan mengakses informasi penting, serta memungkinkan kolaborasi lebih lanjut dengan pihak terkait. Fitur ini juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Penting bagi pengembang aplikasi moQramas untuk memastikan bahwa fitur ini menawarkan keamanan yang kuat untuk data yang diunggah, serta antarmuka yang intuitif untuk mengunggah, mengakses, dan berbagi bukti dengan mudah. Dengan demikian, aplikasi ini dapat menjadi alat yang berharga dalam mempermudah pengelolaan dan pertukaran informasi yang berkaitan dengan aktivitas atau tugas tertentu.

**Tabel 3.7** Rekomendasi Kuadran C

No.	Atribut	Solusi
1.	Apabila pindah perangkat diharuskan verifikasi ulang ke SDM secara manual (P4)	Meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dengan memanfaatkan otomatisasi atau teknologi yang lebih canggih. Dengan mengintegrasikan komponen otomatisasi yang tepat.
2.	Terdapat fitur laporan harian terkait kondisi kesehatan pegawai ke SDM melalui aplikasi moQramas (C1)	Memastikan bahwa antarmuka pelaporan kesehatan ini mudah digunakan, dengan opsi yang jelas untuk memasukkan data yang relevan, serta menyediakan grafik atau analisis visual yang bermanfaat. Dengan cara ini, aplikasi ini dapat

No.	Atribut	Solusi
		memberikan dukungan yang lebih baik bagi pengguna dalam menjaga kesehatan mereka sendiri
3.	Terdapat fitur catatan laporan terkait kehadiran pegawai ke SDM melalui aplikasi moQramas (C2)	Memastikan keamanan data dan ketersediaan informasi yang akurat dalam fitur laporan kehadiran ini, sehingga aplikasi dapat berperan sebagai alat yang efektif dalam mengelola tenaga kerja dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
4.	Terdapat fitur laporan upload evidence ke SDM melalui aplikasi moQramas (C3)	Memastikan bahwa fitur ini menawarkan keamanan yang kuat untuk data yang diunggah, serta antarmuka yang intuitif untuk mengunggah, mengakses, dan berbagi bukti dengan mudah.

d. Kuadran D (Cenderung Berlebihan)

Kuadran D ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan. Aplikasi moQramas dapat mengurangi peningkatan kualitas atribut yang terdapat pada kuadran ini dan dapat mengalihkannya kepada kuadran A yang lebih diprioritaskan perbaikan kualitas layanannya. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat empat atribut yang berasal dari dua dimensi berbeda yang muncul pada kuadran D ini, yaitu:

**Tabel 3.8** Atribut Kuadran D

No.	Atribut
1.	Aplikasi moQramas memiliki sistem memasukkan NIP dan Password terlebih dahulu saat melakukan pendaftaran akun (P1)
2.	Terdapat notifikasi login gagal jika ada kesalahan saat memasukkan NIP dan password (P2)
3.	Aplikasi moQramas hanya dapat digunakan dalam satu perangkat (P3)
4.	Dapat mengirim evidence kehadiran secara manual kepada pihak SDM apabila aplikasi terjadi trouble saat digunakan (K2)

### **3.6. Kesimpulan (Conclusion)**

Berdasarkan hasil nilai ekspektasi dan persepsi dari ke tujuh dimensi E-Servqual ditemukan bahwa terdapat kesenjangan atau selisih antara persepsi dan ekspektasi layanan aplikasi moQramas. Secara keseluruhan tujuh dimensi e-servqual pada kualitas layanan aplikasi moQramas belum memenuhi 100% kepuasan pengguna, dimana dimensi *efficiency* berada di rank teratas dengan nilai sebesar -1,213, kemudian dimensi *reability* dengan nilai sebesar -0,968, dimensi *contact* dengan nilai sebesar -0,664, dimensi *responsiveness* dengan nilai sebesar -0,598, dimensi *fullfilment* dengan nilai sebesar -0,539, dimensi *compensation* dengan nilai sebesar -0,261, dimensi *privacy* dengan nilai sebesar -0,134. Hal ini bukan karena aplikasi moQramas sangat tidak memuaskan, tetapi karena terdapat beberapa hal yang harus di tingkatkan kembali agar aplikasi moQramas dapat berkembang lebih baik lagi dan sesuai dengan kepuasan pengguna. *Setelah di uji dengan menggunakan metode (IPA) Importance Performance Analysis terdapat 6 atribut yang berada pada kuadran A yang artinya merupakan prioritas perbaikan sesuai harapan pengguna yaitu:*

- a. Untuk dimensi *Efficiency* :
  - Aplikasi moQramas memiliki tampilan interface yang menarik (E1)
  - Proses presensi terselesaikan dengan cepat (E2)
  - Aplikasi moQRAMAS tidak pernah mengalami error / trouble (E3)
- b. Untuk dimensi *Reliability* :
  - Aplikasi moQramas dapat diakses sesuai jam operasional tanpa ada gangguan sistem (R1)
  - Aplikasi moQramas memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam (R2)
- c. Untuk dimensi *Fullfilment* :
  - Aplikasi moQramas memiliki kredibilitas yang baik (F3)

### **Ucapan Terima Kasih (Acknowledgement)**

Terima kasih kepada Institut Teknologi Telkom Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini. Terima kasih kepada pembimbing 1 dan pembimbing 2 yang tulus atas kontribusi berharga dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih kepada pihak Pusat Teknologi Informasi (PUTI) dan pihak Sumber Daya Manusia (SDM) yang telah membantu untuk mendapatkan informasi yang sangat berguna untuk diolah dalam penelitian ini.

### **Daftar Pustaka**

- Dhiaulhaq, Afif, Rahmat Yasirandi, Muhammad Johan Alibasa, and Performance Analysis. 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ehad Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis ( IPA )." 10(2): 2048–51.
- Lusianti, Dina. 2017. "Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)* 16(1): 17.
- Nugraha, Rizal, Harsono Ambar, and Hari Adiando. 2014. "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1(3): 221–31.
- Pranitasari, Diah, and Ahmad Nurafif Sidqi. 2021. "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 18(02): 12–31.
- Rizki, Kiki et al. 2021. "The Influence of E-Service Quality and Perceived Value on the Positive E-Word of Mouth through Satisfaction of Customers Users of Internet Banking BRI in the City of Medan." *International Journal of Research and Review (ijrrjournal.com)* 8(January): 1. [https://www.ijrrjournal.com/IJRR\\_Vol.8\\_Issue.1\\_Jan2021/IJRR029.pdf](https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.8_Issue.1_Jan2021/IJRR029.pdf).



Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.