

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SMD TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA

Lutgardis Arnistin Winarsi, Andriyan Rizki Jatmiko, Asri Samsiar

Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang
Jalan Terusan Dieng No.57-59, Kota Malang, Indonesia
gelwinarsi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Aplikasi Absensi SMD berbasis lokasi terhadap kehadiran pegawai di Kantor Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat. Permasalahan yang dikaji adalah efektivitas dan efisiensi sistem absensi digital serta kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan *Servqual* untuk mengukur lima dimensi kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menetapkan prioritas perbaikan layanan. Data dikumpulkan dari 90 responden ASN pengguna aplikasi SMD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sembilan hipotesis yang diuji, tiga ditolak karena tidak signifikan (*Tangible*, *Reliability*, *Empathy*). Dua dimensi dengan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengguna adalah *Responsiveness* ($t = 3.118$; $\text{Sig.} = 0.002$) dan *Assurance* ($t = 2.705$; $\text{Sig.} = 0.008$). Uji F juga menunjukkan pengaruh simultan yang signifikan ($\text{Sig.} = 0,000$). Analisis GAP menunjukkan semua dimensi memiliki nilai negatif, dengan GAP terbesar pada *Reliability* (-0,11). Hasil IPA menunjukkan bahwa akurasi pelacakan lokasi dan ketepatan absensi berada di Kuadran I, sehingga perlu menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan aplikasi SMD.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, Aplikasi SMD, Servqual, GAP, Importance Performance Analysis (IPA)*

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan sumber daya manusia menjadi semakin penting bagi bisnis publik maupun swasta karena era digitalisasi dan teknologi informasi yang berkembang pesat. Sistem absensi adalah komponen penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dibutuhkan sistem absensi yang tidak hanya akurat tetapi juga efisien dan mudah diakses karena kehadiran pegawai merupakan indikator utama disiplin kerja dan kinerja [1].

Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur, memiliki sekitar 3.754 pegawai, salah satunya berada di Kantor Kecamatan Lembor yang menjadi lokasi penelitian. Instansi ini berperan penting dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan tingkat kecamatan. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa proses absensi pegawai sebelumnya masih manual menggunakan tanda tangan, sehingga menyebabkan penumpukan data, ketidaktepatan pencatatan, dan risiko kehilangan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem absensi yang digunakan belum efisien dan perlu ditingkatkan.

Absensi manual menimbulkan berbagai kendala seperti sulitnya pencatatan kehadiran secara real-time, keterlambatan yang tidak terdeteksi, penumpukan berkas, dan rekapitulasi yang rumit. Hal ini mendorong perlunya aplikasi absensi mobile untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi penggunaan kertas [2].

Untuk mengatasi masalah absensi di instansi pemerintahan, termasuk Kantor Kecamatan Lembor, Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat melalui BKPSDMD meluncurkan inovasi aplikasi absensi

online bernama *Seber Mai Duat* (SMD). Aplikasi ini ditujukan bagi ASN, agar dapat melakukan absensi secara digital. Saat ini, aplikasi SMD telah digunakan oleh sekitar 1.000 pegawai di berbagai instansi. Namun, penggunaannya masih terbatas karena beberapa wilayah belum memiliki akses internet yang memadai. Meski demikian, implementasi aplikasi masih menghadapi kendala seperti lambatnya sistem dan ketidakakuratan dalam mendeteksi lokasi dan wajah.

Penelitian ini menggunakan dua metode analisis, yaitu *Servqual* untuk pengukuran kualitas layanan yang didasarkan pada persepsi dan harapan pelanggan. Dan Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan karena kinerjanya belum optimal, serta atribut yang harus dipertahankan karena sudah memenuhi harapan pengguna [3].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pengguna

kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat perasaan pengguna yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan pengguna dengan hasil yang sebenarnya dari produk tersebut [4].

2.2. Aplikasi Absensi SMD

Aplikasi SMD dirancang untuk memastikan absensi ASN sesuai lokasi kerja melalui fitur pelacakan dan notifikasi pengingat. Selain mempermudah proses absensi, aplikasi ini mendorong kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai. Diuji coba sejak 2022 dan resmi digunakan pada 2023, aplikasi ini dilengkapi fitur *face recognition*, login

menggunakan NIP untuk PNS dan Nomor Induk PPPK untuk PPPK. Fitur lainnya mencakup pengajuan cuti, jadwal kerja, riwayat kehadiran, serta informasi kenaikan pangkat. Inovasi ini mencerminkan upaya pemma dalam meningkatkan pelayanan publik dan efisiensi tata kelola pemerintahan melalui teknologi digital.

2.3. Servqual

Metode *Servqual* adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kualitas pelayanan jasa. Model ini menggunakan lima dimensi jasa yang sudah ditentukan yaitu, *tangibles responsiveness, reliability, assurance, dan empathy* [5].

2.4. Analisis Gap

Analisis kesenjangan (gap analysis) dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk masing-masing variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan yang dipersepsikan pengguna [6].

Parasuraman mengemukakan lima gap dalam kualitas layanan: [7]

- Gap 1: perbedaan antara persepsi manajemen dan harapan pengguna,
- Gap 2: perbedaan antara persepsi manajemen dan standar layanan,
- Gap 3: perbedaan antara standar layanan dan layanan yang diberikan,
- Gap 4: perbedaan antara komunikasi eksternal dan layanan yang sebenarnya,
- Gap 5: perbedaan antara layanan yang diterima dan yang diharapkan pengguna.

2.5. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Analisis Kinerja Importance (IPA) digunakan untuk membandingkan kinerja dan pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dengan tingkat kepuasan yang diinginkan [8].

2.6. Penelitian Terdahulu

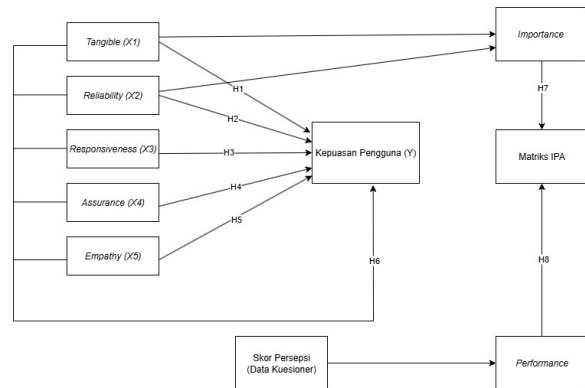
Terdapat beberapa penelitian terdahulu tentang kualitas layanan, seperti:

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi Toos Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode *Servqual*” [9].

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi TOOS memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan daya tanggap sebagai variabel kualitas layanan yang paling dominan dengan persentase 33,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi Toos memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

2.7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian [10].



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

Gambar 1 menunjukkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini dengan total 8 hipotesis. Lima hipotesis pertama (H1–H5) menguji pengaruh masing-masing dimensi *Servqual* *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi absensi SMD (Y). Hipotesis H6 menguji pengaruh kelima dimensi tersebut secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, hipotesis H7–H8 dibangun melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), di mana H7 menguji perbedaan signifikan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan berdasarkan persepsi pengguna, sementara H8 tercermin dari hasil pemetaan atribut ke dalam kuadran IPA untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Servqual* untuk mengukur kualitas layanan aplikasi absensi SMD berdasarkan persepsi dan harapan pengguna, serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kesenjangan kinerja dan kepentingan tiap atribut layanan. Data dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

3.1. Desain Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan 6 tahapan secara prosedural dan berurutan mulai dari : tahapan persiapan penelitian, pengumpulan data, pilot test, analisis data, hasil dan pembahasan, kemudian kesimpulan dan saran.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Lembor, yaitu salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Manggarai Barat yang menjadi tempat peneliti mengambil data responden sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kabupaten Manggarai Barat yang menggunakan Aplikasi SMD, dengan jumlah sekitar 1.000 orang. Dengan kriteria sebagai berikut ; Status sebagai pegawai PNS atau PPPK di Kantor Kecamatan

Lembor, telah menggunakan Aplikasi Absensi SMD minimal 1 tahun. Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik Slovin dengan margin error sebesar 0,1 (10%). Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,1)^2} \quad (1)$$

$$n = 90,90$$

keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas limit kesalahan

Mengacu pada rumus Slovin yang telah dijelaskan serta mempertimbangkan faktor waktu dan lokasi penelitian, penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 90 responden dalam penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan setelah peneliti merumuskan hipotesis dan menentukan jumlah sampel. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin, yang disusun melalui platform *Google Form*. Kuesioner tersebut disebarakan kepada 90 responden yang merupakan ASN di Kantor Kecamatan Lembor yang telah menggunakan aplikasi Absensi SMD. Selain kuesioner, peneliti juga melakukan studi pustaka untuk mendukung landasan teori dan analisis data.

3.5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan analisis asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis gap, serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Seluruh proses analisis dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

3.6. Analisis Kebutuhan

Dalam penelitian ini, analisis kebutuhan dilakukan melalui wawancara awal dengan pengguna aplikasi SMD untuk mengetahui fitur dan atribut layanan yang dianggap penting. Analisis ini menjadi dasar penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis kebutuhan ini menghasilkan beberapa fitur tambahan yang diusulkan, seperti notifikasi otomatis, forum saran, absensi QR code, dan profil digital pegawai. Perlu dijelaskan bahwa hasil analisis kebutuhan ini masih berupa desain *mockup* yang disusun berdasarkan wawancara awal.

3.7. Perancangan Tampilan Solusi



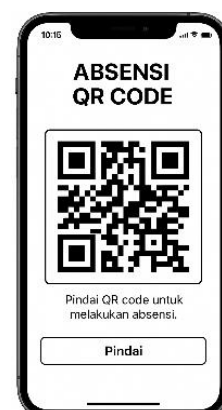
Gambar 2. Notifikasi Otomatis

Fitur ini berfungsi mengirimkan pengingat dan informasi penting secara real-time kepada pegawai, seperti jadwal absensi, pengajuan cuti, atau pengumuman instansi.



Gambar 3. Fitur Forum Interaksi

Merupakan wadah komunikasi dua arah antara pegawai dan pimpinan untuk menyampaikan ide, saran, atau keluhan



Gambar 4. Absensi QR Code

Fitur ini memungkinkan pegawai melakukan absensi dengan memindai kode QR di lokasi kerja, sebagai alternatif saat GPS atau Face recognition bermasalah.



Gambar 5. Digital ID

Menampilkan identitas resmi pegawai secara digital.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari hasil pilot test, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, analisis Gap, dan analisis *importance performance analysis* (IPA).

4.1. Pilot Test

Pilot test dilakukan untuk menguji kelayakan kuesioner penelitian. Peneliti melakukan survei dalam skala kecil dengan dengan menguji 30 sampel responden terlebih dahulu.

4.2. Uji Validitas

Dalam melakukan Uji Validitas r hitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan nilai r tabel diperoleh dari 30 responden, dengan $\alpha = 5\%$, dan $n =$ jumlah sampel pre-test. Maka rumus ($df=30-2$) menjadi ($df=28$) didapatlah nilai $r = 0,374$.

Tabel 1. Uji Validitas (Pilot Test)

Variabel	r Hitung	r Tabel	KET
Tangible (X1)	0,890	0,374	Valid
	0,829	0,374	Valid
	0,905	0,374	Valid
Reliability (X2)	0,878	0,374	Valid
	0,750	0,374	Valid
	0,790	0,374	Valid
Responsiveness (X3)	0,828	0,374	Valid
	0,765	0,374	Valid
	0,876	0,374	Valid
Assurance (X4)	0,917	0,374	Valid
	0,847	0,374	Valid
	0,912	0,374	Valid
Empathy (X5)	0,770	0,374	Valid
	0,739	0,374	Valid
	0,040	0,374	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	0,751	0,374	Valid
	0,801	0,374	Valid
	0,894	0,374	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa tidak semua item kuesioner dinyatakan valid.

Dalam penelitian ini, ditemukan satu item yang memiliki nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, sehingga item tersebut harus dihapus dari kuesioner sebelum digunakan dalam penelitian utama. Dalam pilot test ini, item pertanyaan yang tidak valid berasal dari dimensi *Empathy*.

4.3. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas (Pilot Test)

Reliability Statistic			
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	KET
Tangible	0,864	3	Reliabel
Reliability	0,734	3	Reliabel
Responsiveness	0,764	3	Reliabel
Assurance	0,872	3	Reliabel
Empathy	0,641	2	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,752	3	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas ini dilakukan setelah terlebih dahulu melalui uji validitas, dan hasilnya menunjukkan bahwa seluruh item yang tersisa memiliki nilai $\alpha > 0,60$. Dengan demikian, semua pertanyaan dapat dikatakan Reliabel.

4.4. Hasil Uji Validitas

Data yang dikumpulkan diperoleh dari kuesioner dengan menghasilkan 90 responden dengan Taraf Signifikan = 5%, maka didapatkan nilai r dengan rumus $df = N-2$, jadi $90 - 2 = 88$. Jadi r tabel yang diperoleh yaitu 0,207. Untuk kuesioner yang dibuat memiliki 3 pertanyaan dalam setiap dimensi, namun untuk dimensi *Empathy* hanya memiliki 1 pertanyaan, dengan total pertanyaan sejumlah 17 soal pertanyaan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Persepsi

Variabel	r Hitung	r Tabel	KET
Tangible (X1)	0,680	0,207	Valid
	0,754	0,207	Valid
	0,836	0,207	Valid
Reliability (X2)	0,688	0,207	Valid
	0,801	0,207	Valid
	0,792	0,207	Valid
Responsiveness (X3)	0,875	0,207	Valid
	0,689	0,207	Valid
	0,792	0,207	Valid
Assurance (X4)	0,869	0,207	Valid
	0,660	0,207	Valid
	0,763	0,207	Valid
Empathy (X5)	0,898	0,207	Valid
	0,878	0,207	Valid
	0,800	0,207	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	0,830	0,207	Valid
	0,694	0,207	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan Tabel 3 memaparkan bahwasanya skor r -hitung $\geq 0,207$

maka bisa dibuat kesimpulan bahwasanya butir pernyataan Persepsi dikatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Harapan

Variabel	r Hitung	r Tabel	KET
Tangible (X1)	0,837	0,207	Valid
	0,755	0,207	Valid
	0,898	0,207	Valid
Reliability (X2)	0,909	0,207	Valid
	0,749	0,207	Valid
Responsiveness (X3)	0,896	0,207	Valid
	0,878	0,207	Valid
	0,676	0,207	Valid
Assurance (X4)	0,795	0,207	Valid
	0,869	0,207	Valid
	0,660	0,207	Valid
Empathy (X5)	0,763	0,207	Valid
	0,903	0,207	Valid
	0,884	0,207	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	0,800	0,207	Valid
	0,830	0,207	Valid
	0,694	0,207	Valid

Bersumber hasil pengujian validitas yang ditunjukkan Tabel 4 memaparkan bahwasanya skor r -hitung $\geq 0,207$ maka bisa dibuat kesimpulan bahwasanya butir pernyataan Harapan dikatakan valid.

4.5. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

Variabel	Cronbach's Alpha	KET
Tangible	0,777>0,60	Reliabel
Reliability	0,814>0,60	Reliabel
Responsiveness	0,682>0,60	Reliabel
Assurance	0,643>0,60	Reliabel
Empathy	0,746>0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,654>0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 5 nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap item pernyataan menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh item dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Variabel	Cronbach's Alpha	KET
Tangible	0,777>0,60	Reliabel
Reliability	0,814>0,60	Reliabel
Responsiveness	0,682>0,60	Reliabel
Assurance	0,643>0,60	Reliabel
Empathy	0,746>0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,654>0,60	Reliabel

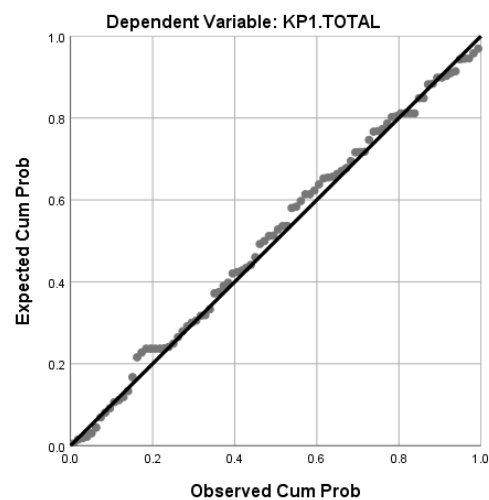
Berdasarkan hasil uji reliabilitas Tabel 6 nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh item dinyatakan reliabel.

4.6. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan dengan plot grafik P-P. Data dianggap berdistribusi normal jika titik-titik pada grafik tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti

pola yang sama. Jika pola ini terpenuhi, maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 6. Grafik Normalitas

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi syarat. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data residual normal (sig. 0,200 > 0,05). Uji multikolinearitas menunjukkan tidak ada masalah ($VIF < 10$, tolerance > 0,1), dan uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada pola khusus pada residual. Dengan demikian, uji ini dinyatakan layak untuk analisis lanjutan.

4.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Rekap Regresi Linear Berganda

Hubungan Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	sig	KET
Tangible	-.074	.463	Tidak Signifikan
Reliability	-.148	.174	Tidak Signifikan
Responsiveness	.335	.002	Signifikan
Assurance	.331	.008	Signifikan
Empathy	-.186	.169	Tidak Signifikan
Dependent Variabel : Kepuasan Pengguna			
Konstanta		8.720	
R^2		.187	
Sig.F		.000 ^b	
N		90	

Berdasarkan hasil tersebut Dari lima variabel independen, hanya *responsiveness* dan *assurance* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Uji F menunjukkan pengaruh simultan yang signifikan (sig. 0,000), dan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,187, yang berarti model menjelaskan 18,7% variasi kepuasan pengguna.

4.8. Perhitungan Nilai Servqual

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebar, yang mana pertanyaan dibagi menjadi dua yaitu Presepsi dan Harapan untuk setiap dimensi metode *Servqual*. Tabel berikut menunjukkan rata-rata skor persepsi danantisipasi untuk setiap dimensi metode *Servqual*.

Tabel 8. Nilai GAP

Variabel	Persepsi	Harapan	GAP
	Rata-Rata	Rata-Rata	
T1	4,86	4,27	0,59
T2	4,17	4,38	-0,21
T3	3,97	4,12	0,15
REL1	4,18	3,36	0,82
REL2	3,8	4,44	-0,64
REL3	3,82	4,33	-0,51
RES1	4,13	4,15	-0,02
RES2	4,14	4,16	-0,02
RES3	3,94	4,03	0,09
ASS1	4,2	4,21	-0,01
ASS2	4,05	4,04	0,01
ASS3	4,08	4,13	-0,05
EMP1	3,96	3,97	-0,01
EMP2	3,97	3,98	-0,01

Berdasarkan Tabel 8, jika nilai pelayanan positif, maka kualitas layanan cukup dipertahankan; jika negatif, diperlukan perbaikan. Hasil perhitungan rata-rata tiap dimensi menunjukkan nilai gap yang ditampilkan pada Tabel 9.

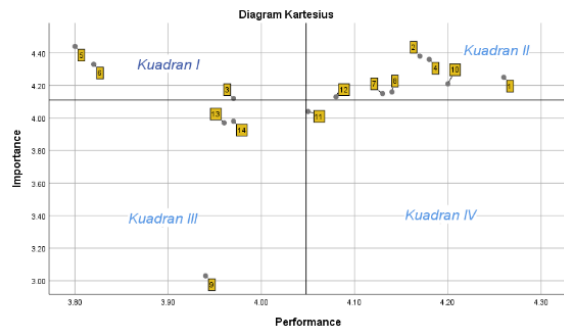
Tabel 9. Hasil Nilai Kualitas Pelayanan

Variabel	P	E	Q=P-E	RANK
Reliability	3,93	4,04	-0,11	1
Tangible	4,3	4,25	-0,05	2
Responsiveness	4,07	4,11	-0,04	3
Assurance	4,11	4,12	-0,01	4
Empathy	3,96	3,97	-0,01	5

Tabel 9 menunjukkan seluruh dimensi *Servqual* memiliki nilai GAP negatif, yang berarti harapan pengguna lebih tinggi dari layanan yang diterima. Dimensi dengan GAP terbesar adalah *Reliability* (-0,11), menunjukkan aspek keandalan layanan paling perlu ditingkatkan. Disusul *Tangible* (-0,05) dan *Responsiveness* (-0,04), yang juga masih di bawah harapan. *Assurance* dan *Empathy* memiliki GAP terkecil (-0,01).

4.9. Analisis IPA

Berdasarkan Diagram Kartesius, 14 atribut layanan aplikasi absensi SMD dipetakan berdasarkan dimensi kepentingan dan kinerja untuk menentukan prioritas perbaikan.



Gambar 7. Diagram Kartesius

- Kuadran I**
Atribut 3 (*Tangible*), Atribut 5 dan 6 (*Reliability*): Tampilan antarmuka dan keandalan sistem masih menjadi kelemahan utama dalam aplikasi, yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna karena tidak sesuai dengan harapan mereka. Diperlukan perbaikan pada desain antarmuka dan peningkatan kinerja sistem agar lebih responsif dan akurat.
- Kuadran II**
Atribut 1–2 (*Tangible*), Atribut 4 (*Reliability*), Atribut 7–8 (*Responsiveness*), Atribut 10 (*Assurance*): Aplikasi telah memenuhi harapan pengguna dalam aspek desain antarmuka, akurasi pencatatan absensi, dan dukungan layanan teknis.
- Kuadran III :**
Atribut 9 (*Responsiveness*), Atribut 13–14 (*Empathy*) : Meskipun kecepatan respons sistem tidak terlalu berdampak pada kepuasan, aspek empati dan keterlibatan personal dari pengelola aplikasi tetap penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pengguna.
- Kuadran IV :**
Atribut 11–12 (*Assurance*): Mewakili fitur keamanan atau jaminan layanan yang sudah sangat baik, namun pengguna tidak menganggapnya sebagai faktor paling penting.

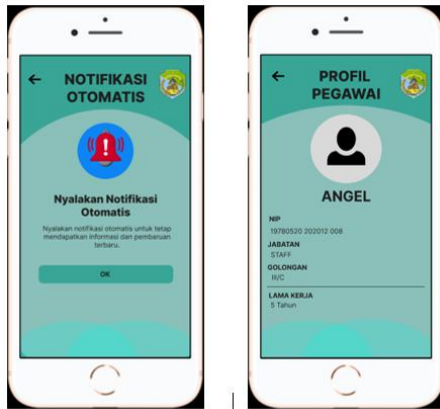
4.10. Tampilan Awal dan Fitur-fitur aplikasi



Gambar 8. Tampilan awal dan menu utama aplikasi

Aplikasi SMD menampilkan halaman *splash screen* saat pertama kali dibuka, yang menampilkan logo Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dan tulisan "SMD". Setelah itu tampilan ini berganti ke menu utama. Menu utama berisi fitur-fitur penting seperti Keluar, Pengaturan, Notifikasi, Profil Pegawai, Absensi QR Code, dan Kotak Saran.

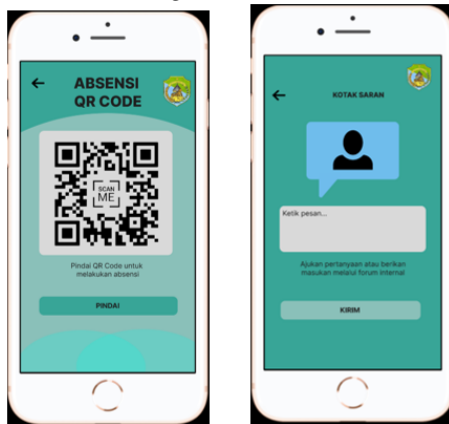
4.11. Fitur Notifikasi Otomatis dan Profil pegawai



Gambar 9. Menu Notifikasi Otomatis dan Profil Pegawai

Aplikasi SMD menyediakan fitur Notifikasi Otomatis yang memungkinkan pengguna menerima informasi terbaru, seperti jadwal absensi, dengan menekan tombol "Ok". Selain itu, terdapat Menu Profil Pegawai yang menampilkan data diri Pegawai.

4.12. Fitur Absensi QR Code dan Kotak Saran



Gambar 10. Menu Absensi QR code dan Kotak Saran

Aplikasi SMD menyediakan Menu Absensi QR Code yang memungkinkan presensi pegawai secara cepat dan otomatis dengan memindai QR Code di lokasi tertentu, sehingga meminimalkan kecurangan. Selain itu, terdapat Menu Kotak Saran yang menjadi sarana komunikasi internal.

4.13. Interpretasi Analisis Hipotesis Penelitian

H1: *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SMD :

Hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,463 ($> 0,05$), sehingga H1 ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa tampilan antarmuka, struktur menu, dan warna aplikasi belum memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan pengguna secara statistik.

Namun, dari hasil IPA, dimensi *Tangible* berada di Kuadran I, yang berarti penting bagi pengguna namun kinerjanya masih rendah. Oleh karena itu, perbaikan terhadap aspek tampilan tetap diperlukan, terutama untuk meningkatkan kenyamanan dan kesan profesional dalam penggunaan aplikasi absensi SMD.

H2: *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SMD [11]: Berdasarkan hasil uji t, dimensi *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi absensi SMD, dengan nilai signifikansi sebesar 0,174 ($> 0,05$), sehingga H2 ditolak. Artinya, meskipun sistem aplikasi tergolong stabil, keandalan dalam pencatatan absensi belum cukup kuat mendorong kepuasan pengguna secara langsung. Namun, pemetaan IPA menunjukkan bahwa dimensi ini berada di Kuadran I, yang menandakan pentingnya aspek keandalan di mata pengguna, meskipun kinerjanya masih rendah. Oleh karena itu, peningkatan terhadap akurasi sistem, konsistensi pencatatan, dan minimnya kesalahan teknis tetap perlu menjadi fokus utama dalam perbaikan layanan aplikasi.

H3: *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SMD: Berdasarkan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 $< 0,05$, sehingga H3 diterima. Artinya, kecepatan dan ketepatan respon sistem, seperti pemberian informasi waktu absensi dan panduan penggunaan, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SMD.

H4: *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SMD : Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,008 $< 0,05$, maka H4 diterima. Penggunaan login dengan NIP/NIK dan fitur *face recognition* memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan bagi pengguna.

H5: *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SMD : Uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,169 $> 0,05$, sehingga H5 ditolak. Aplikasi belum menunjukkan perhatian personal dan pendekatan individual yang cukup terhadap pengguna.

- H6: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna : Berdasarkan uji F, diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai F hitung $6,653 > F$ tabel 2,32, maka H6 diterima. Kelima dimensi *Servqual* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H7: Terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan aplikasi SMD:
Hasil analisis GAP menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan, maka H7 diterima. Ini menandakan bahwa aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna dan perlu evaluasi.
- H8: Atribut layanan yang berada dalam Kuadran I: Berdasarkan analisis Diagram Kartesius IPA, terdapat sejumlah atribut yang berada di Kuadran I. Maka H8 diterima, dan atribut-atribut tersebut perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan.
- H9: Atribut layanan yang penting dan berkinerja tinggi berada dalam Kuadran II :
Hasil IPA juga mengidentifikasi atribut yang masuk ke dalam Kuadran II, Maka H9 diterima, dan disarankan agar atribut tersebut tetap dipertahankan untuk menjaga kepuasan pengguna secara konsisten.

4.14. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan aplikasi absensi SMD dipengaruhi oleh lima dimensi *Servqual*, namun hanya *Responsiveness* dan *Assurance* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi lainnya tidak berpengaruh secara individual meskipun secara simultan berpengaruh signifikan. Analisis GAP menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai negatif, dengan GAP terbesar pada *Reliability* (-0,11), menandakan keandalan sistem masih menjadi kelemahan utama. Melalui analisis IPA, tiga atribut (3, 5, dan 6) masuk Kuadran I sebagai prioritas perbaikan karena penting namun berkinerja rendah, sedangkan enam atribut (1, 2, 4, 7, 8, dan 10) masuk Kuadran II, menunjukkan kinerja baik dan penting bagi pengguna sehingga perlu dipertahankan.

4.15. Pengujian Aplikasi (berdasarkan wawancara pengguna)

Meskipun belum dilakukan pengujian teknis secara sistematis, Pengujian aplikasi menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SMD telah dilengkapi dengan fitur-fitur utama seperti absensi online, pengajuan cuti, jadwal kerja, persyaratan, kenaikan pangkat, dan riwayat kehadiran, masih terdapat kendala teknis yang dirasakan oleh pengguna. Beberapa masalah yang diidentifikasi meliputi error sistem, *fitur face recognition* yang tidak berfungsi

optimal, dan ketidakakuratan lokasi, akibat koneksi internet yang tidak stabil. Selain itu, berdasarkan tanggapan pengguna melalui kuesioner, aspek tampilan antarmuka dan keandalan aplikasi dinilai perlu ditingkatkan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menunjukkan bahwa layanan aplikasi absensi SMD belum memenuhi harapan pengguna, terutama pada aspek keandalan. Atribut dalam kuadran I perlu diperbaiki, sementara di kuadran II dipertahankan. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya yang akan menggunakan studi kasus yang sama disarankan untuk mempertimbangkan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) agar dapat menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman pengguna terkait layanan aplikasi absensi SMD untuk menggali lebih dalam persepsi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Salsabillah *et al.*, "Sistem Informasi Absensi Pegawai Menggunakan Location Based Service pada Kantor Camat Berbasis Website," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 5, no. 4, pp. 1115–1126, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i4.5568.
- [2] R. Ilyasa, A. Lelitasari, and R. G. Satria, "Aplikasi Absen Pegawai Kantor Kelurahan Desa Serang Berbasis Mobile Menggunakan Medel Scrum," *remik*, vol. 7, no. 1, pp. 314–325, Jan. 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12069.
- [3] D. F. Hidayat, L. O. A. S. Tosungku, and L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)," *J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. dan Karya Ilm. dalam Bid. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, p. 167, 2023, doi: 10.24014/jti.v9i1.21281.
- [4] A. A. SHELEMO, "No Title بليب," *Nucl. Phys.*, vol. 13, no. 1, pp. 104–116, 2023.
- [5] S. Wibowo and N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Di Sanjaya Fitnes Jombang," *J. Penelit. Bid. Inov. Pengelolaan Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, 2022, doi: 10.33752/invantri.v1i2.2324.
- [6] I. Mutmainah, I. A. Yulia, F. Marnilin, and A. Z. Mahfudi, "GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka," *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 10, no. 1, pp. 19–34, 2022, doi: 10.37641/jimkes.v10i1.934.
- [7] D. Sriwahyuni, R. R. El Akbar, and H. Sulastri, "Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Sistem Informasi Yayasan Sakata Innovation Center," *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 237–246, 2023, doi: 10.25077/teknosi.v9i3.2023.237-246.
- [8] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and

- B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District," pp. 32–39, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- [9] Y. Handrianto and N. R. Latifa, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual," *J. Infortech*, vol. 5, no. 2, pp. 151–160, 2023, doi: 10.31294/infortech.v5i2.17502.
- [10] J. H. Yam and R. Taufik, "Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *Perspekt. J. Ilmu Adm.*, vol. 3, no. 2, pp. 96–102, 2021, doi: 10.33592/perspektif.v3i2.1540.
- [11] M. Analisis, K. Penting, and I. P. A. Kasus, "Machine Translated by Google ANALISIS KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN SERVQUAL DAN STUDI DI DESA SIDOMULYA KABUPATEN ASTANAPURA) Machine Translated by Google," pp. 930–938, 2024.