

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 2, Nomor 9, September 2024, P. 163-173
Licensed by CC BY-SA 4.0
E-ISSN: 2986-6340
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13738994>

Analisis Kualitas Aplikasi Absensi Pegawai Pusaka Menggunakan Metode Servqual di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang

Tarra Ayudia Sari^{1*}, Muhamad Kadafi²

¹²UIN Raden Fatah Palembang, Kota Palembang

*Email: 2130803083@radenfatah.ac.id, kadafi_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam manajemen sumber daya manusia, termasuk dalam pengelolaan absensi di instansi pemerintah. Absensi merupakan proses penting yang berhubungan erat dengan perhitungan gaji dan upah, dan teknologi seperti aplikasi absensi elektronik telah digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi. Namun, pandemi COVID-19 memaksa pergeseran dari aplikasi absensi elektronik ke sistem informasi baru untuk mengurangi risiko penyebaran virus. Di Kementerian Agama Kota Palembang, aplikasi Pusaka dirancang untuk meningkatkan efisiensi pencatatan kehadiran pegawai. Meskipun demikian, aplikasi ini menghadapi tantangan seperti ketidakakuratan pencatatan, gangguan teknis, dan masalah kecepatan respon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Pusaka dengan menggunakan metode Servqual dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Pusaka memiliki kelebihan dalam hal keandalan dan ketanggapan, namun terdapat kekurangan pada beberapa atribut yang memerlukan perbaikan. Melalui analisis SERVQUAL, ditemukan bahwa atribut-atribut tertentu memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini memberikan wawasan untuk perbaikan sistem yang lebih baik, mendukung operasional yang lebih efektif di Kementerian Agama Kota Palembang.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Absensi, Importance-Performance Analysis (IPA), Servqual*

Article Info

Received date: 20 August 2024

Revised date: 30 August 2024

Accepted date: 07 September 2024

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memegang peranan krusial dalam mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi kehidupan profesional dan masyarakat melalui pendidikan yang mendalam dalam disiplin ilmu tertentu. Dalam konteks pendidikan, hubungan antara teori dan praktek adalah esensial, memungkinkan mahasiswa untuk membandingkan dan membuktikan konsep-konsep teori dengan realitas yang dihadapi di lapangan. Di UIN Raden Fatah Palembang, program Kerja Praktek menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I di Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi. Program ini mengharuskan mahasiswa untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di instansi pemerintah atau perusahaan swasta, bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dan mengembangkan keterampilan praktis dalam lingkungan kerja nyata.

Kemajuan teknologi informasi membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam manajemen sumber daya manusia di instansi pemerintah. Salah satu proses penting dalam manajemen ini adalah absensi, yang mempengaruhi banyak aspek operasional, termasuk perhitungan gaji dan upah. Sebelumnya, absensi sering dicatat secara manual, namun dengan kemajuan teknologi, aplikasi absensi elektronik mulai diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan kehadiran. Namun, pandemi COVID-19 mengharuskan perubahan, dan sistem absensi elektronik digantikan oleh sistem informasi absensi baru untuk menghindari penyebaran virus.

Di Kementerian Agama Kota Palembang, aplikasi Pusaka merupakan salah satu upaya untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan internal. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan akurasi pencatatan kehadiran pegawai, tetapi penerapannya tidak lepas dari tantangan. Beberapa masalah yang muncul termasuk ketidakakuratan dalam pencatatan kehadiran dan gangguan teknis yang mempengaruhi pengalaman pengguna.

Untuk itu, analisis mendalam mengenai kualitas layanan aplikasi Pusaka perlu dilakukan guna memastikan sistem ini memenuhi standar yang diharapkan.

(Kemenag Sumsel, t.t.) Pada **gambar 1** yaitu susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Kantor Kementerian Agama Kota Palembang adalah Instansi Vertikal Kementerian Agama yang berada di Kota Palembang dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Sumatera Selatan. Kantor Kementerian Agama Kota Palembang mempunyai struktur organisasi berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor : 373 Tahun 2002 termasuk Tipologi I-A meliputi Kepala Kantor, Subbagian Tata Usaha, Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Haji dan Umroh, Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum (MAPENDA), Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren (PK. PONTREN), Seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid (PENAMAS), Penyelenggara Bimbingan Zakat dan Wakaf, Kelompok jabatan fungsional sedangkan untuk struktur organisasi berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2002 meliputi Seksi Bimas Islam, Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi (PHU) Penyelenggara Haji dan Umroh, Seksi Pend.Diniyah dan Pontren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggara Syariah, Subbagian Tata usaha.



Gambar 1. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama

Tata usaha persuratan di Kantor Kementerian Agama adalah bagian yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi surat-menyurat. Fungsi utama dari tata usaha persuratan adalah mengatur alur keluar masuk surat resmi, baik itu surat masuk dari pihak eksternal maupun surat keluar yang dikirim oleh kantor Kemenag. Proses ini meliputi penerimaan, pencatatan, penyimpanan, distribusi, serta pengarsipan surat-surat tersebut. Tata usaha persuratan memastikan bahwa setiap surat yang diterima ditangani dengan tepat waktu dan disalurkan kepada unit atau individu yang berwenang. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa surat keluar telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dan dikirimkan kepada penerima sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kantor Kemenag biasanya menggunakan sistem pengelolaan persuratan yang terkomputerisasi untuk mempermudah proses pencatatan dan pelacakan surat. Sistem ini memungkinkan tata usaha untuk melacak status surat secara real-time dan memastikan bahwa tidak ada surat yang tertunda atau hilang dalam proses. Selain itu, tata usaha persuratan juga bertanggung jawab atas pengarsipan dokumen, baik dalam bentuk fisik maupun digital, yang berhubungan dengan kegiatan surat-menyurat. Pengarsipan yang rapi dan teratur memudahkan proses pencarian dokumen di kemudian hari dan memastikan bahwa semua informasi yang penting tersimpan dengan aman.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas aplikasi absensi Pusaka, serta menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna, sehingga mendukung operasional dan pelayanan yang lebih baik di Kementerian Agama Kota Palembang.

Tampilan Aplikasi Pusaka



Gambar 2. Tampilan Login

Pada gambar 2 adalah halaman login sebagai langkah awal yang memasukkan identitas pegawai seperti nomor NIP dan Password.

BULAN	JML HARI BELAN	JML HARI MASUK	SEKALI AMEN	TUGAS BELAJAR	DINAS LUAR	CUTI	IZIN	TAMPA KET.	URANG MAKAN	POTONGAN PAJAK	SETELAH PAJAK
Januari	22	22	0	0	0	0	0	0	814000	407000	407000
Februari	18	18	0	0	0	0	0	0	666000	333000	333000
Maret	18	18	0	0	0	0	0	0	666000	333000	333000
April	18	18	0	0	0	0	0	0	666000	333000	333000
Mei	18	18	0	0	0	0	0	0	666000	333000	333000
Juni	18	18	0	0	0	0	0	0	666000	333000	333000
Juli	22	4	1	0	0	0	0	18	463000	146000	317000
JUMLAH									4.238.000	211.900	4.027.100

Gambar 3. Tampilan Uang Makan

Pada gambar 3 yaitu tampilan fitur uang makan, potongan pajak, dan setelah pajak bulanan berdasarkan jumlah hari masuk kerja, cuti, izin, maupun dinas luar.

BULAN	TUNJANGAN KINERJA	TERLAMBAT	PULANG SEBELUM WAKTU	TAMPA KETERANGAN	HURUMAN LAINNYA	DISPLIN	TUGAS BELAJAR	CPNS	SKP	JUMLAH BERSIH
Januari	0,000000	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000000
Februari	0,000000	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000000
Maret	0,000000	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000000
April	0,000000	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000000
Mei	0,000000	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000000
Juni	0,000000	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000000
Juli	0,000000	0	407000	0,000000	0	0	0	0	0	407000
Agustus	0,000000	0	0	3,000000	0	0	0	0	0	3,000000
September	0,000000	0	0	0,000000	0	0	0	0	0	0,000000
Oktober	0,000000	0	0	3,000000	0	0	0	0	0	3,000000

Gambar 4. Tampilan Tunjangan Kerja

Pada gambar 4 yaitu tampilan fitur tunjangan kerja yang menampilkan rekapitulasi tunjangan kinerja seperti, nama bulan, tunjangan kinerja, terlambat, keterangan, dan perhitungan total gaji.



Gambar 5. Tampilan Dasboard

Pada gambar 5 tampilan awal ketika sudah login yaitu dashboard yang menampilkan rekapitulasi perbulan

BULAN	JML HARI BULAN	JML HARI MASUK	TELAT MASUK	PULANG CEPAT	SEKALI ABSEN	TUGAS BELAJAR	CUTI	DIHAS LUR	IZN	TANPA KET.
Januari	31	31	0	792	0	0	0	0	0	0
Februari	28	28	0	226	0	0	0	0	0	0
Maret	31	31	0	99	0	0	0	0	0	0
April	30	30	0	623	0	0	0	0	0	0
Mai	31	31	0	204	0	0	0	0	0	0
Juni	30	30	0	338	0	0	0	0	0	0
JUL	28	4	0	-748	1	0	0	0	0	0

Gambar 6. Tampilan Kehadiran

Pada gambar 6 yaitu tampilan fitur kehadiran yang menampilkan data absensi pegawai seperti jumlah hari masuk, pulang, cuti dan izin selama perbulan.

TANGGAL	HARI	JAM MASUK	ABSEN MASUK	TELAT (DEPAT) (Menit)	JAM PULANG	ABSEN PULANG	PERI LENET BAKTU (Menit)	KETERANGAN
01-07-2024	Senin	07:30	07:12	18	16:00	16:04	4	
02-07-2024	Selasa	07:30	07:06	24	16:00	16:07	7	
03-07-2024	Rabu	07:30	07:00	30	16:00	16:07	7	
04-07-2024	Kamis	07:30	07:51	21	16:00	-	-206	
05-07-2024	Jumat							Tidak Kehadiran
06-07-2024	Sabtu	00:00	-		00:00	-		
07-07-2024	Minggu	00:00	-		00:00	-		Tahun Baru Islam 1446 Hijrah
08-07-2024	Senin							Tidak Kehadiran
09-07-2024	Selasa							Tidak Kehadiran
10-07-2024	Rabu							Tidak Kehadiran

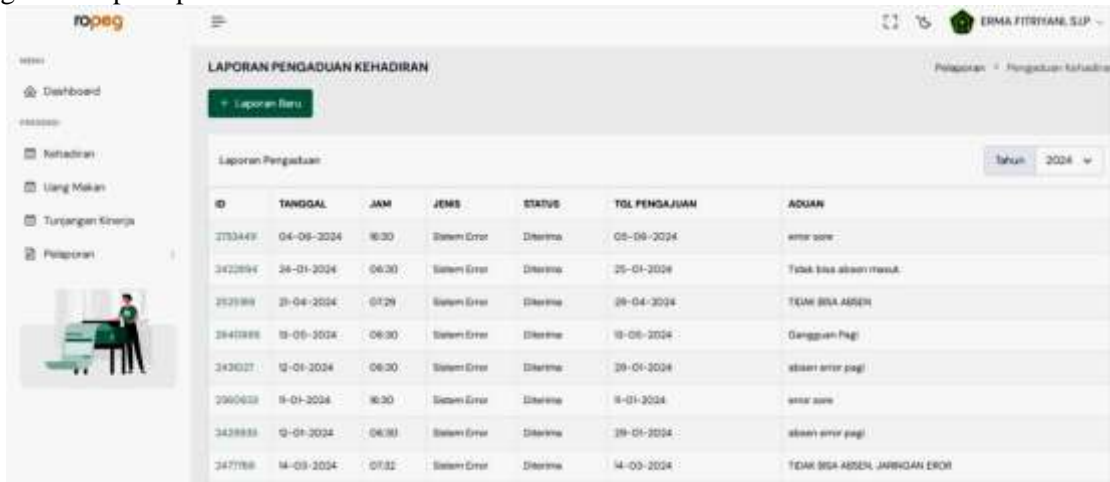
Gambar 7. Tampilan Data Kehadiran

Selanjutnya pada gambar 7 di fitur tampilan data kehadiran adalah data dari semua hari di tiap bulan yang lebih mendetail seperti jam absensi, telat, serta ketengan.



Gambar 8. Tampilan Laporan Ketidakhadiran

Gambar 8 adalah fitur laporan ketidakhadiran bisa digunakan untuk mengirimkan laporan pegawai ke pada pusat.



Gambar 9. Tampilan Pengaduan Kehadiran

Pada tampilan pengaduan kehadiran pada gambar 10 yaitu rekapan semua laporan pengaduan yang dibuat pegawai kepada pusat untuk memberikan keterangan tidak absensi. Dapat dilihat pada gambar tersebut sering sekali aplikasi mengalami eror atau gangguan.

METODE

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian terdiri dari beberapa langkah pelaksanaan dari awal sampai selesai, adapun langkah yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 10. Tahapan penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari, ditarik kesimpulan. Sampel penelitian ini adalah jumlah pengguna aplikasi Pusaka dari jumlah populasi 79 pengguna maka akan dilakukan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% dengan jumlah populasi sebanyak 79. Jadi jumlah sampel yang akan diperoleh yaitu:

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

Penjelasan : n = Jumlah Sampel N = Populasi

e = Presentase Kesalahan yang Ditolehir dalam Pengambilan Sampel pada Kasus ini Menggunakan e= 5% = 0.05 Penerapan Rumus Slovin.

$$n = \frac{79}{1 + 79(5\%)^2} = 1,1975$$

$$n = \frac{79}{1 + 79(0,0025)} = 65,9707724 \approx 65$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 79 pengguna hasil yang didapatkan adalah 65 peggungan layanan absensi yang akan dijadikan sampelnya nantinya menjadi 65 pengguna dari jumlah keseluruhan populasi yang ada pada kantor kemenag.

Uji Validitas dan Reliabilitas

(Prihatiningrum & Zuraidah, 2022a) uji validitas bertujuan sebagai alat ukur yang digunakan untuk mengukur sejauh mana alat mengukur dan apa yang dimaksudkan untuk diukur.

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

- Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika *rhitung* lebih besar *rtabel* (*rhitung* > *rtabel*).
- Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika *rhitung* lebih kecil atau sama dengan dari (*rhitung* ≤ *rtabel*)

(Nugroho dkk., 2020a) uji reliabilitas ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama.

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

(Nugroho dkk., 2020b) jika hasil uji reabilitas dengan metode Cronbach's Alpha (menggunakan uji statistik) menunjukkan nilai pada masing-masing dimensi baik kinerja dan kepuasan pegawai berada pada nilai > 0,7 artinya semua dimensi reliabel atau dapat diandalkan.

Metode SERVQUAL

Metode SERVQUAL (Service Quality) adalah salah satu pendekatan yang efektif untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi karena mampu mengukur kualitas layanan dari sudut pandang pengguna. Metode ini membandingkan harapan pengguna dengan pengalaman nyata mereka terhadap aplikasi melalui lima dimensi utama yaitu, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Metode servqual dikembangkan untuk membantu manajer menganalisis sumber masalah kualitas dan mengetahui cara meningkatkan kualitas layanan. Model servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan. Skor Service Quality = Skor P – Skor H

Analisis dimulai dengan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (Likert), yaitu apakah menurut responden hal tersebut telah memenuhi kinerjanya baik atau buruk, serta penilain harapan untuk menunjang perbaikan layanan yang disediakan. Berikut adalah tabel skala linkert berdasarkan point-pointnya.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skor
------------	------

Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Selanjutnya dibawah ini adalah tabel yang berisi item pertanyaan yang disusun berdasarkan lima dimensi utama dalam kualitas aplikasi yaitu:

Tabel 2. Item Pertanyaan

Dimensi	Item Pertanyaan
Tangibles	Fitur absensi di aplikasi Pusaka mudah digunakan. Tampilan fitur absensi di aplikasi Pusaka menarik.
Reliability	Fitur absensi di aplikasi Pusaka sering berfungsi tanpa masalah. Fitur absensi di aplikasi Pusaka mencatat kehadiran dengan akurat.
Responsiveness	Aplikasi Pusaka merespons fitur absensi dengan cepat.
Assurance Empathy	Tim dukungan aplikasi Pusaka mampu mengatasi masalah fitur absensi dengan baik. Kepuasan terhadap perhatian tim dukungan terhadap keluhan absensi tinggi.

Tim dukungan aplikasi Pusaka menyelesaikan masalah fitur absensi dengan segera. Data absensi di aplikasi Pusaka terasa aman. Aplikasi Pusaka memahami kebutuhan dalam mengelola absensi pegawai.

Metode Importance Performance analysis (IPA)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan kepentingan atribut-atribut layanan atau produk (Novita, 2019). Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut dengan membandingkan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap kinerja aktual dari suatu layanan atau produk. Dalam penerapannya, metode IPA sering digunakan dalam bentuk diagram kuadran yang terbagi menjadi empat bagian:

1. Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah. Area ini perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan prioritas.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut yang memiliki kepentingan tinggi dan kinerja yang tinggi. Area ini harus dipertahankan karena merupakan kekuatan utama.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut yang memiliki kepentingan rendah dan kinerja rendah. Area ini tidak perlu menjadi fokus utama dalam alokasi sumber daya.
4. Kuadran IV (Berlebihan): Atribut yang memiliki kepentingan rendah tetapi kinerjanya tinggi. Mungkin ada sumber daya yang berlebihan di area ini yang bisa dialokasikan ke area lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data

Pada pengujian validitas perlu dilakukan terhadap hasil kuesioner sebelum diolah lebih lanjut dilakukan menguji tiap atribut pertanyaan (2293, t.t.), yang akan dilakukan adalah menghitung koefisien korelasi hasil responden. Setelah dilakukan uji validitas untuk semua skor pertanyaan di dapat hasil total nilai dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan N =65. Berdasarkan dari tabel rtabel maka diperoleh rtabel sebesar 0,244. Untuk mengetahui kuesioner tersebut valid atau tidak, maka dilakukan perbandingan antara rtabel dengan rhitung. Jika rhitung > rtabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid, dan begitu juga sebaliknya. Berikut hasil perhitungan data uji validitas harapan dan kenyataan atau persepsi pengguna.

Tabel 3. Uji Validitas Kenyataan/Persepsi

Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
Fitur absensi di aplikasi Pusaka mudah digunakan.	0,723	0,244	Valid
Tampilan fitur absensi di aplikasi Pusaka menarik.	0,694	0,244	Valid
Fitur absensi di aplikasi Pusaka sering berfungsi tanpa masalah.	0,787	0,244	Valid
Fitur absensi di aplikasi Pusaka mencatat kehadiran dengan akurat.	0,670	0,244	Valid
Aplikasi Pusaka merespon fitur absensi dengan cepat.	0,745	0,244	Valid
Tim pendukung aplikasi Pusaka menyelesaikan masalah fitur absensi dengan segera.	0,795	0,244	Valid
Data absensi di aplikasi Pusaka terasa	0,766	0,244	Valid
Tim pendukung aplikasi Pusaka mampu mengatasi masalah fitur absensi dengan baik..	0,787	0,244	Valid
Kepuasan terhadap perhatian tim dukungan keluhan absensi tinggi.	0,795 terhadap	0,244	Valid
Aplikasi Pusaka memahami kebutuhan absensi pegawai.	0,717 dalam mengelola	0,244	Valid

Tabel 4. Uji Validitas Harapan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
Fitur absensi di aplikasi Pusaka mudah digunakan.	0,727	0,244	Valid
Tampilan fitur absensi di aplikasi Pusaka menarik.	0,699	0,244	Valid
Fitur absensi di aplikasi Pusaka sering berfungsi tanpa masalah.	0,592	0,244	Valid
Fitur absensi di aplikasi Pusaka mencatat kehadiran dengan akurat.	0,626	0,244	Valid
Aplikasi Pusaka merespon fitur absensi dengan cepat.	0,724	0,244	Valid
Tim pendukung aplikasi Pusaka menyelesaikan masalah fitur absensi dengan segera.	0,760	0,244	Valid
Data absensi di aplikasi Pusaka terasa aman.	0,803	0,244	Valid
Tim pendukung aplikasi Pusaka mampu mengatasi masalah fitur absensi dengan baik..	0,811	0,244	Valid
Kepuasan terhadap perhatian tim dukungan terhadap keluhan absensi tinggi.	0,800	0,244	Valid
Aplikasi Pusaka memahami kebutuhan dalam mengelola absensi pegawai.	0,724	0,244	Valid

Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat kenyataan konsistensi yang dihandalkan konsisten dari (Sentia dkk., 2022), jawaban dari item-item pertanyaan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha dapat diperoleh tingkat konsisten tanggapan responden. Berdasarkan hasil uji

reliabilitas harapan diperoleh nilai Croanbach's alpha 0.896 dan uji reliabilitas kenyataan/persepsi dengan nilai 0.905, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas penelitian ini sangat reliabel.

Tabel 5. Kesimpulan Uji Reliabilitas

Kuesioner	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Nilai	Keterangan
Harapan	0,896	0,7		Reliabel
Kenyataan	0,905	0,7		Reliabel

Perhitungan Metode Servqual

Hasil perhitungan kuisiонер kenyataan dan hasil harapan (Sentia dkk., 2022) nilai gap setiap pertanyaan yang didapatkan dari nilai selisih nilai persepsi dan nilai harapan pengguna. Perhitungan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pegawai kemenag.

Tabel 6. Hasil Metode Servqual

	Dimensi Kenyataan	Pertanyaan Harapan	Skor (Servqual Score)	Skor Gap	Gap
Tangible	Fitur absensi di aplikasi Pusaka mudah digunakan.	4,38	4,39	-0,01	
	Tampilan fitur absensi di aplikasi Pusaka menarik.	4,32	4,33	-	0,01
Reliability	Fitur absensi di aplikasi Pusaka sering berfungsi tanpa masalah.	2,88	3,29	-	0,41
	Fitur absensi di aplikasi Pusaka mencatat kehadiran dengan akurat.	3,92	3,95	-	0,03
Responsiviness	Aplikasi Pusaka merespon fitur absensi dengan cepat.	3,35	3,50	-	0,15
	Tim pendukung aplikasi Pusaka menyelesaikan masalah fitur absensi dengan segera.	4,03	4,08	-	0,05
Assurance	Data absensi di aplikasi Pusaka terasa aman.	4,17	4,20	-	0,03
	Tim pendukung aplikasi Pusaka mampu mengatasi masalah fitur absensi dengan baik.	4,05	4,11	-	0,06
Empathy	Kepuasan terhadap perhatian tim dukungan terhadap keluhan absensi tinggi.	4,09	4,12	-	0,03
	Aplikasi Pusaka memahami kebutuhan dalam mengelola absensi pegawai.	4,23	4,26	-	0,03

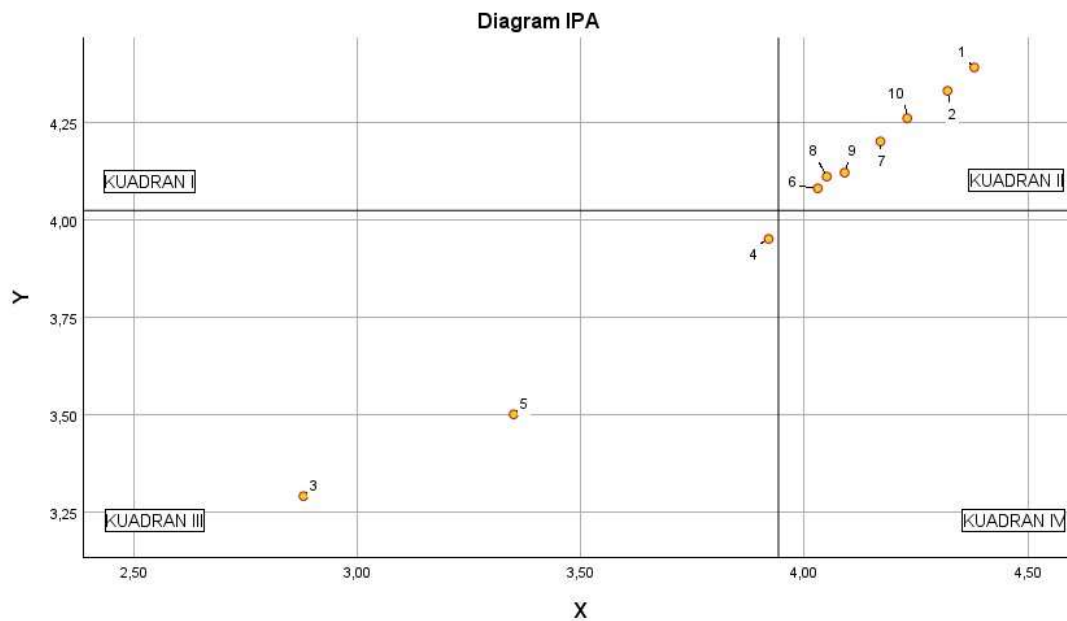
Perhitungan Gap Lima Dimensi Servqual

Pengolahan data pada tiap dimensi dan dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. Reliability merupakan peringkat pertama dengan hasil nilai Gap-0,42, peringkat kedua dimensi Responsiviness dengan nilai Gap -0,18, kemudian peringkat ketiga dimensi Assurance dengan nilai Gap -0,07, peringkat ke empat dimensi Empathy dengan nilai Gap -0,05 dan kemudian dimensi dengan peringkat ke lima yaitu dimensi Tangible dengan gap -0,02 nilai persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022b). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi Reliability (Keandalan).

Tabel 7. Hasil Gap Lima Dimensi

Dimensi	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Gap	Peringkat
Tangible	6,54	6,56	-0,02	5
Reliability	4,84	5,27	-0,42	1
Responsiviness	5,36	5,54	-0,18	2
Assurance	6,19	6,26	-0,07	3
Empathy	6,20	6,25	-0,05	4
	Rata-rata			-0,15

Diagram IPA



Gambar 12. Diagram IPA

- Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna di kementerian agama, untuk saat ini tidak ada pertanyaan yang berada di kuadran ini.
- Kuadran II (pertahankan prestasi) merupakan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini perlu di pertahankan oleh Kamenterian Agama, karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat memuaskan pengguna. Adapun yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah pertanyaan nomor (1, 2, 6, 7, 8, 9, 10) yaitu fitur absensi mudah digunakan, tampilan fitur absensi menarik, tim dukungan aplikasi Pusaka menyelesaikan masalah fitur absensi dengan segera, data absensi di aplikasi Pusaka terasa aman, tim dukungan aplikasi Pusaka mampu mengatasi masalah fitur absensi dengan baik, kepuasan terhadap perhatian tim dukungan terhadap keluhan absensi tinggi, aplikasi Pusaka memahami kebutuhan dalam mengelola absensi pegawai.
- Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan atribut atau pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya dinilai biasa aja. Adapun atribut yang termasuk dalam ini adalah pertanyaan nomor (3, 4, 5) yaitu fitur absensi sering mengalami masalah, fitur absensi tidak mencatat dengan akurat, aplikasi Pusaka tidak merespon dengan cepat.
- Kuadran VI (Berlebihan) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelaksanaannya. Terutama disebabkan karena pelanggan menganggap atribut yang tidak terlalu penting. Akan tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh Kementerian Agama, sehingga memuaskan. Namun tidak ada atribut yang berada di kuadran tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penelitian yang ditulis oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai kemenag dalam mencermati kepuasan pengguna aplikasi dilakukan metode

servqual yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy serta di gambarkan dengan diagram Importance Performance Analysis (IPA) Didapati pengaruh kualitas aplikasi Pusaka dengan kepuasan pengguna pegawai kemenag dari kuadran II pada atribut (1, 2, 6, 7, 8, 9, 10) yaitu aplikasi Pusaka dapat diandalkan oleh pengguna yang menjadi cepat tanggap menjadikan pengguna lebih puas dengan pelayanan tersebut serta menurut pengguna sangat memahami kebutuhan pengguna dan terus berusaha meningkatkan pelayanannya sudah terpenuhi dan harus di pertahankan, sedangkan pada kuadran III terdapat atribut (3, 4, 5) yang memiliki prioritas rendah maka dari pada itu perlu dilakukan peningkatan pada atribut tersebut agar aplikasi dapat meningkatkan kepuasan yang sempurna.

REFERENSI

- Kemenag Sumsel: *Struktur Organisasi Kemenag Kota Palembang*. (T.T.). Diambil 28 Agustus 2024, Dari <https://sumsel.kemenag.go.id/>
- Novita, R. (2019). Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan Menggunakan Metode Servqual. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi Dan Industri, 0*, Article 0.
- Nugroho, F. H., Ningsih, I. W., Wahyuni, E., & Ahmaddien, I. (2020a). Analisis Pengaruh Pandemi Dan Pembelajaran Secara Daring Terhadap Prestasi Melalui Variabel Intervening Keadaan Ekonomi Mahasiswa Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung. *Jurnal EBI*, 2(2). <https://doi.org/10.52061/Ebi.V2i2.18>
- Nugroho, F. H., Ningsih, I. W., Wahyuni, E., & Ahmaddien, I. (2020b). Analisis Pengaruh Pandemi Dan Pembelajaran Secara Daring Terhadap Prestasi Melalui Variabel Intervening Keadaan Ekonomi Mahasiswa Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung. *Jurnal EBI*, 2(2). <https://doi.org/10.52061/Ebi.V2i2.18>
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022a). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Information System Research (JOSH)*, 3(4), Article 4. <https://doi.org/10.47065/Josh.V3i4.1653>
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022b). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Information System Research (JOSH)*, 3(4), Article 4. <https://doi.org/10.47065/Josh.V3i4.1653>
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning Di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Informatics Management And Information Technology*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.47065/Jimat.V2i3.167>