

Studi Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Aplikasi iSafe Sumatera dengan Pendekatan SERVQUAL pada PT. Barasentosa Lestari

Bima Rahmat Dani Pratama^{1*}, Zulfikri Akbar², Heri Santoso³, Rian Dani⁴

¹⁻³Informatika, Saintekes, Universitas Muhammadiyah Jambi, Jambi, Indonesia

⁴Universitas Muhammadiyah Jambi, Jambi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: bimarahmatdanipratama@gmail.com¹

Abstract. *This Field Work Internship (PKL) was conducted at PT. Barasentosa Lestari and focused on analyzing the service quality of the iSafe Sumatera application. The PKL activity aimed to determine the level of user satisfaction with the application's service quality and identify gaps between user expectations and perceptions. The methods used in this study were Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA). Data was collected by distributing questionnaires to iSafe Sumatera application users using a Likert scale. The data obtained were then tested for validity and reliability, and the results showed that all questionnaire items were valid and reliable, making them suitable for further analysis. The SERVQUAL GAP calculation results showed that all SERVQUAL dimensions had negative GAP values, indicating that the application's performance generally fell below user expectations. Based on the Importance Performance Analysis (IPA) results, the Tangibles and Responsiveness dimensions were in Quadrant A, indicating that these two dimensions are of high importance but their performance is not yet optimal, making them a top priority for improvement. Meanwhile, the Reliability, Assurance, and Empathy dimensions are in Quadrant B, indicating that performance in these dimensions has met user expectations and should be maintained. The results of this analysis are expected to serve as evaluation material for the company in improving the service quality of the iSafe Sumatera application.*

Keywords: *Field Work Practice; Importance Performance Analysis; iSafe Sumatera; Service Quality; SERVQUAL.*

Abstrak. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di PT. Barasentosa Lestari dengan fokus pada analisis kualitas layanan aplikasi iSafe Sumatera. Kegiatan PKL bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi iSafe Sumatera dengan menggunakan skala Likert. Data yang diperoleh selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya, dan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil perhitungan GAP SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai GAP negatif, yang menandakan bahwa kinerja aplikasi secara umum masih berada di bawah harapan pengguna. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), dimensi Tangibles dan Responsiveness berada pada Kuadran A yang menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya belum optimal sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Sementara itu, dimensi Reliability, Assurance, dan Empathy berada pada Kuadran B yang menunjukkan bahwa kinerja pada dimensi tersebut telah sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi iSafe Sumatera.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis; iSafe Sumatera; Kualitas Layanan; Praktik Kerja Lapangan; SERVQUAL.*

1. LATAR BELAKANG

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan aspek fundamental dalam operasional industri modern, terutama pada sektor yang memiliki tingkat risiko kerja tinggi (Salam et al., 2025). Seiring berkembangnya teknologi informasi, berbagai perusahaan mulai memanfaatkan aplikasi digital untuk membantu proses pelaporan, pengawasan, dan pengendalian risiko secara

lebih cepat dan akurat. Penerapan sistem digital ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur K3 sekaligus meminimalkan potensi kecelakaan kerja.

PT Barasentosa Lestari, sebagai salah satu perusahaan yang memanfaatkan iSafe Sumatera, menggunakannya untuk mendukung proses keselamatan kerja sehari-hari. Para pengguna aplikasi berasal dari berbagai bidang, mulai dari pekerja lapangan hingga staf operasional dan divisi safety. Namun, efektivitas penggunaan aplikasi ini sangat bergantung pada kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Jika aplikasi tidak memenuhi ekspektasi misalnya terkait kemudahan penggunaan, kecepatan respons, tampilan antarmuka, atau keandalan fitur maka proses pelaporan K3 dapat menjadi terhambat dan berpotensi menurunkan kualitas operasional.

Di wilayah Sumatera, salah satu platform yang digunakan untuk mendukung kegiatan keselamatan kerja adalah iSafe Sumatera (Sinambela et al., 2025). Aplikasi ini dirancang sebagai alat bantu bagi perusahaan dalam melakukan pelaporan insiden, inspeksi lapangan, identifikasi bahaya, serta pendokumentasian kegiatan K3. Dengan fungsi tersebut, aplikasi diharapkan dapat mempercepat alur informasi dan memudahkan koordinasi antara berbagai unit kerja.

Temuan awal dari pengalaman pengguna menunjukkan adanya beberapa kendala, seperti kelambatan akses, antarmuka yang dianggap kurang intuitif, serta ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan performa aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa terdapat potensi gap antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi iSafe Sumatera.

Untuk memahami gap tersebut secara terukur, diperlukan sebuah metode evaluasi yang mampu menggambarkan kualitas layanan berdasarkan perspektif pengguna. Metode SERVQUAL dipilih karena mampu mengukur perbandingan antara harapan dan persepsi pengguna pada lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Sinambela et al., 2025). Analisis ini memungkinkan perusahaan untuk mengetahui aspek mana yang sudah memenuhi ekspektasi dan mana yang masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, penelitian mengenai Analisis Kualitas Layanan Aplikasi iSafe Sumatera Menggunakan Metode SERVQUAL pada PT Barasentosa Lestari menjadi penting untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar memberikan manfaat optimal, mendukung efektivitas pelaporan keselamatan, dan berkontribusi terhadap peningkatan budaya K3 di perusahaan.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem

Sistem adalah suatu kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan tertentu (Dahniar, 2022). Sistem dapat diartikan sebagai sekumpulan komponen yang terorganisir dan saling berinteraksi untuk menjalankan suatu proses atau mencapai tujuan tertentu. Sistem memiliki masukan (input), proses, keluaran (output), serta mekanisme umpan balik untuk memastikan sistem berjalan dengan baik. Sistem adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya.

Menurut (Frisdayanti, 2019), pengertian sistem merupakan suatu rangkaian dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut (Sudjiman & Sudjiman, 2018) sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama.

Sistem informasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Wahono & Ali, 2021). Sistem ini terdiri dari kombinasi teknologi, manusia, dan prosedur yang bekerja bersama untuk menghasilkan informasi yang berguna.

Menurut (Al Muftin & Hidayat, 2023), sistem informasi adalah kombinasi dari proses bisnis, teknologi informasi, dan manusia yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi penggunanya. Sementara itu (Pradana, 2016), mendefinisikan sistem informasi sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan koordinasi dalam organisasi. Sistem ISafe Sumatera merupakan salah satu bentuk transformasi digital yang bertujuan untuk mendukung kelancaran dan keselamatan kerja di PT. Barasentosa Lestari

ISafe Sumatera

ISafe Sumatera adalah aplikasi berbasis digital yang digunakan untuk mendukung kegiatan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di berbagai perusahaan di wilayah Sumatera (Syafitri et al., n.d.). Aplikasi ini menyediakan fitur pelaporan insiden, identifikasi bahaya, inspeksi lapangan, dokumentasi keselamatan, serta media komunikasi terkait prosedur K3. Di PT Barasentosa Lestari, aplikasi ini digunakan oleh karyawan operasional, petugas safety, dan staf lapangan untuk mempercepat proses pelaporan serta memastikan bahwa informasi keselamatan dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan cepat. Efektivitas aplikasi sangat

bergantung pada kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan kecocokan fitur dengan kebutuhan pengguna di lapangan.

Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang dirasakan oleh pengguna dalam suatu layanan dibandingkan dengan harapannya (Haryanto, 2013). Menurut (Haryanto, 2013) kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan antara ekspektasi pelanggan sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan konsumen. Jika persepsi melebihi ekspektasi, maka layanan dianggap berkualitas baik, sedangkan jika sebaliknya, layanan dianggap kurang memuaskan. Dalam konteks sistem informasi, kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem.

Model GAP dalam SERVQUAL

Dalam metode SERVQUAL, terdapat konsep kesenjangan atau GAP, yang merupakan perbedaan antara harapan (ekspektasi) dan pengalaman nyata (persepsi) pengguna.

GAP dihitung dengan rumus:

$$\text{GAP} = \text{Persepsi} - \text{Ekspektasi} \dots \dots \dots (2.1)$$

Tabel 1. Nilai Aturan Gap Score.

GAP Score (P - E)	Interpretasi
Positif ($P > E$)	Layanan melebihi ekspektasi (sangat baik)
0 atau Mendekati 0	Layanan sesuai dengan ekspektasi (baik)
Negatif Kecil (-0.1 s/d -1.0)	Ada sedikit kekurangan dalam layanan
Negatif Besar (< -1.0)	Layanan jauh dari ekspektasi, perlu perbaikan segera

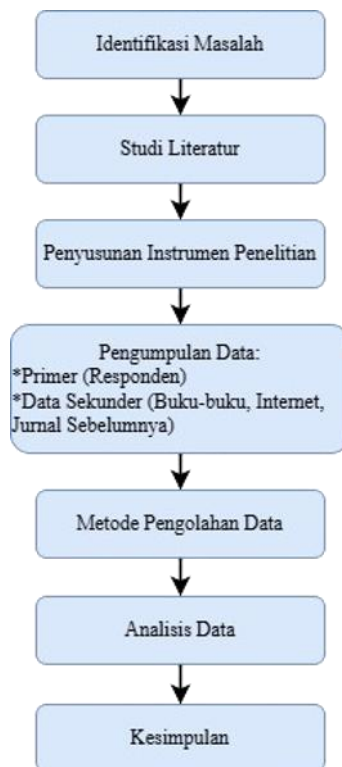
Hasil analisis GAP pada masing-masing dimensi SERVQUAL dapat digunakan untuk menentukan aspek mana yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi yang menjadi fokus penelitian peneliti adalah PT. Barasentosa Lestari, dengan deskripsi lokasi dan waktu pelaksanaan magang sebagai berikut:

Nama Instansi : PT. Barasentosa Lestari
Alamat : Belani, Kabupaten Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan
Email : corsec@goldenenergymines.com
No. Telepon : 02150186888
Waktu : 04 November s.d 14 Desember 2024 (1 Bulan 10 Hari)

Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna sistem ISafe Sumatera yaitu karyawan PT. Barasentosa Lestari. Namun, karena jumlah populasi yang cukup besar dan tidak memungkinkan untuk menjangkau seluruhnya, maka penelitian ini menggunakan teknik sampling untuk memperoleh data yang lebih terfokus dan representatif.

Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Mahmudi et al., 2024). Sampel bisa juga diartikan sebagai elemen- elemen (bagian) populasi (Dani, Agustini, et al., 2024). Teknik sampling adalah cara tertentu (yang secara metodologis dibenarkan) yang digunakan untuk menarik (mengambil, memilih) anggota sampel dari anggota populasi sehingga peneliti memperoleh kerangka sampel dalam ukuran yang telah ditentukan (Dani et al., 2025). Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Responden yang dipilih adalah karyawan PT. Barasentosa Lestari, sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif terkait layanan yang diterima. Jumlah sampel yang digunakan disesuaikan dengan kaidah statistik agar hasil analisis dapat merepresentasikan keseluruhan populasi.

Kuesioner

Yaitu suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon atas pertanyaan tersebut (Dani, Veronica, et al., 2024). Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas layanan sistem ISafe Sumatera. Responden diharap untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner, dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda dimana setiap item soal disediakan 5 (lima) pilihan jawaban. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala Likert.

Metode SERVQUAL

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) adalah model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan (GAP) antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap suatu layanan (Jazuli & Samanhudi, 2020).

Metode SERVQUAL mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama (Wardhana, 2024):

- a. *Tangibles* (Keberwujudan), aspek fisik dari layanan, seperti tampilan antarmuka sistem, kemudahan navigasi, dan ketersediaan fitur.
- b. *Reliability* (Keandalan), kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan oleh pengguna.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Kesigapan sistem atau penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pengguna, termasuk dalam menangani keluhan atau permintaan.
- d. *Assurance* (Jaminan), kepercayaan pengguna terhadap sistem, yang mencakup keamanan data, kredibilitas sistem, dan kompetensi layanan yang diberikan.
- e. *Empathy* (Empati), kemampuan sistem atau penyedia layanan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan spesifik pengguna.

Setiap dimensi diukur dengan menggunakan kuesioner yang membandingkan ekspektasi pengguna sebelum menggunakan layanan dan persepsi pengguna setelah menggunakan layanan.

Rumus Menghitung Score SERVQUAL

$$\text{Skor Service Quality} = \text{Skor P} - \text{Skor H} \dots\dots\dots(3.1)$$

Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) atau Analisis Kepentingan-Kinerja adalah metode yang digunakan untuk menilai dan memetakan kinerja suatu layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna (Armadi, 2019).

Berikut rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{x}{y} \times 100\% \dots\dots\dots(3.2)$$

- a. Kuadran A (Prioritas Utama), mencakup komponen yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi tidak mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.
- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi.
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah), berisi atribut yang dianggap pelanggan kurang penting dan kinerjanya tidak memuaskan.
- d. Kuadran D (Terlalu Berlebihan), menampilkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi dianggap terlalu berlebihan oleh layanan yang disediakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variable yang diteliti.

Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan dan Kenyataan

Berikut adalah uji validitas pada 45 pernyataan dari data yang didapat melalui kuesioner untuk evaluasi kualitas layanan sistem iSafe Sumatera PT. Baransentosa Lestari.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dengan SPSS.

No.	Atribut	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	P1	0.475	0.297	Valid
2	P2	0.629	0.297	Valid
3	P3	0.802	0.297	Valid
4	P4	0.697	0.297	Valid
5	P5	0.716	0.297	Valid
6	P6	0.644	0.297	Valid
7	P7	0.580	0.297	Valid
8	P8	0.712	0.297	Valid
9	P9	0.801	0.297	Valid
10	P10	0.608	0.297	Valid
11	P11	0.750	0.297	Valid
12	P12	0.871	0.297	Valid
13	P13	0.825	0.297	Valid
14	P14	0.904	0.297	Valid
15	P15	0.811	0.297	Valid
16	P16	0.792	0.297	Valid
17	P17	0.788	0.297	Valid
18	P18	0.818	0.297	Valid
19	P19	0.755	0.297	Valid
20	P20	0.851	0.297	Valid
45	...	...	...	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing dimensi SERVQUAL berada di atas batas minimum 0,60. Dengan demikian, instrument penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS.

Cronbach's Alpha	N of Item
0,987	45

Pada tabel di atas nilai korelasi sebesar 0,987 lebih besar dari 0,60 artinya nilai ini dikatakan reliabel.

Pengolahan Data Servqual

Pada tahap ini pengolahan data SERVQUAL perhitungan rata-rata skor tingkat harapan dan tingkat kinerja dari setiap dimensi kualitas dilakukan untuk menghitung skor (gap) ke lima dimensi kualitas dengan rumus

$$(Quality\ Of\ Service) = (Performance) - (Expectation).....(8.1)$$

Dari hasil skor tiap atribut kemudian di hitung nilai gapnya berdasarkan rumus Servqual. Hasil perhitungan skor Servqual dapat dilihat pada tabel 8.3 berikut.

Tabel 4. Perhitungan Gap Servqual.

Dimensi	Kode	Skor Harapan	Skor Kenyataan	GAP
<i>Tangibles</i>	H1/P1	4,10	3,88	-0,21
	H2/P2	3,98	3,98	0,00
	H3/P3	4,10	3,92	-0,18
	H4/P4	4,12	4,00	-0,12
<i>Reliability</i>	H5/P5	4,31	3,71	-0,60
	H6/P6	4,25	4,06	-0,19
	H7/P7	4,19	4,04	-0,15
	H8/P8	4,15	4,08	-0,08
<i>Responsiveness</i>	H9/P9	4,17	3,98	-0,19
	H10/P10	4,00	4,00	0,00
	H11/P11	4,19	3,98	-0,21
	H12/P12	4,23	4,00	-0,23
<i>Assurance</i>	H13/P13	4,13	4,06	-0,08
	H14/P14	4,15	4,02	-0,13
	H15/P15	4,17	3,06	-0,21
	H16/P16	4,15	4,12	-0,03
<i>Empathy</i>	H17/P17	4,17	4,04	-0,13

H18/P18	4,12	4,00	-0,12
H19/P19	4,13	3,98	-0,15
H20/P20	4,17	4,06	-0,11
H21/P21	4,19	4,02	-0,17
H22/P22	4,04	4,12	0,08

Sumber: Data kuesioner diolah penulis (2026).

Untuk mengetahui kinerja layanan secara keseluruhan pada setiap dimensi SERVQUAL, maka dilakukan perhitungan nilai rata-rata GAP dengan cara menjumlahkan seluruh nilai GAP pada masing-masing dimensi, kemudian dibagi dengan jumlah atribut dalam dimensi tersebut. Hasil perhitungan nilai rata-rata GAP SERVQUAL ditunjukkan pada Tabel 8.4 berikut. Dengan cara yang sama maka kita dapat mengetahui rata-rata gap pada masing-masing dimensi sebagai berikut, dapat dilihat pada tabel 8.4.

Tabel 5. Nilai Rata-rata Dimensi Servqual.

	Dimensi	Nilai Rata-rata	Peringkat
1	<i>Tangibles</i>	-0,22	1
2	<i>Reliability</i>	-0,17	3
3	<i>Responsiveness</i>	-0,15	2
4	<i>Assurance</i>	-0,11	5
5	<i>Empathy</i>	-0,09	4

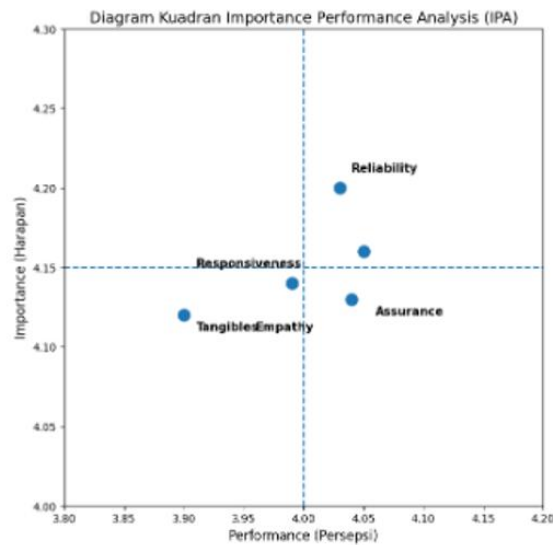
Sumber: Data kuesioner diolah penulis (2026).

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata GAP SERVQUAL, dapat diketahui bahwa seluruh dimensi memiliki nilai GAP negatif. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan aplikasi iSafe Sumatera masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Dimensi Tangibles memiliki nilai GAP paling besar, yaitu sebesar -0,22, yang menunjukkan bahwa aspek tampilan fisik aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan antarmuka masih perlu mendapatkan perhatian lebih. Dimensi Responsiveness dan Reliability juga menunjukkan nilai GAP yang cukup signifikan, yang mengindikasikan bahwa kecepatan respon sistem dan keandalan aplikasi masih belum optimal.

Sementara itu, dimensi Assurance dan Empathy memiliki nilai GAP yang relatif lebih kecil, yang menunjukkan bahwa aspek keamanan, kepercayaan, serta kepedulian aplikasi terhadap kebutuhan pengguna sudah cukup baik, meskipun tetap memerlukan peningkatan.

Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 2. Importance Performance Analysis (IPA).

Berdasarkan Diagram Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) pada gambar 8.1, dapat diketahui pemetaan dimensi SERVQUAL berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) aplikasi iSafe Sumatera. Garis vertikal dan horizontal pada diagram menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan *performance* dan *importance* sebagai pembatas kuadran.

Dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness* berada pada Kuadran A, yang menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah rata-rata. Hal ini menandakan bahwa aspek tampilan antarmuka aplikasi serta kecepatan respon sistem menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Selanjutnya, dimensi *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* berada pada Kuadran B, yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi pada dimensi tersebut telah sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, kinerja pada dimensi ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan agar kualitas layanan tetap terjaga.

Pada penelitian ini tidak terdapat dimensi yang berada pada Kuadran C maupun Kuadran D, yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL dianggap penting oleh pengguna aplikasi iSafe Sumatera.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga data yang digunakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil perhitungan GAP SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai GAP negatif, yang berarti bahwa secara umum persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi masih berada di bawah harapan pengguna. Namun demikian, selisih antara harapan dan persepsi pada beberapa dimensi relatif kecil. Dimensi Tangibles dan Responsiveness memiliki nilai GAP yang lebih besar dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan bahwa aspek tampilan aplikasi serta kecepatan dan ketanggapan sistem masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), dimensi Tangibles dan Responsiveness berada pada Kuadran A (Prioritas Utama), yang menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya belum optimal. Dimensi Reliability, Assurance, dan Empathy berada pada Kuadran B (Pertahankan Kinerja), yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi pada dimensi tersebut telah sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan. Secara keseluruhan, aplikasi iSafe Sumatera telah memberikan layanan yang cukup baik kepada pengguna, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek utama agar kualitas layanan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan pengguna.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Pihak pengelola atau pengembang aplikasi iSafe Sumatera disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada dimensi Tangibles, khususnya pada tampilan antarmuka (user interface) agar lebih menarik, mudah digunakan, dan responsif di berbagai perangkat. Peningkatan pada dimensi Responsiveness perlu dilakukan dengan cara meningkatkan kecepatan respon sistem, memperbaiki waktu pemrosesan data, serta memastikan aplikasi dapat diakses dengan stabil tanpa kendala teknis. Dimensi Reliability, Assurance, dan Empathy yang telah memiliki kinerja baik sebaiknya dipertahankan dan terus ditingkatkan, agar kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tetap terjaga. Pihak instansi disarankan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan secara berkala dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA agar dapat mengetahui perubahan tingkat kepuasan pengguna dari waktu ke waktu. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain atau

menggunakan metode analisis yang berbeda guna memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Al Muftin, F. I., & Hidayat, F. (2023). Sistem informasi penjualan. *Zona Komputer: Program Studi Sistem Informasi Universitas Batam*, 13(3).
- Armadi, D. A. (2019). Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Jasa Layanan Pdam Dengan Metode Importance Performance Analysis. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*.
- Dahniar, D. (2022). Sistem pendidikan, pendidikan sebagai sistem dan komponen serta interpendensi antar komponen pendidikan. *Jurnal Literasiologi*, 7(3), 556606.
- Dani, R., Agustini, A., Kasanah, U., Syamsul, E. M., Pujiriyani, D. W., Kekri, B. P. N., Ridwan, A. M., Nurkamilah, B. T., Putra, D. A., & Amin, M. (2024). Desain Penelitian: Teori, Metode, dan Implementasi. *Penerbit Mifandi Mandiri Digital*, 1(01).
- Dani, R., Dani, B. R., Armandito, A., Amandha, S., & Lova, D. (2025). Kiat Praktis Pengintegrasian Aplikasi Publish or Perish (PoP) dengan Aplikasi Mendeley. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 51–60.
- Dani, R., Veronica, D., Irmanelly, I., & Asrini, A. (2024). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Publish Or Perish (POP) Untuk Mencari Referensi Jurnal Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jambi. *ASPIRASI: Publikasi Hasil Pengabdian Dan Kegiatan Masyarakat*, 2(2), 31–36.
- Frisdayanti, A. (2019). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 60–69.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1694.
- Jazuli, M., & Samanhudi, D. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67–75.
- Mahmudi, M. A., Baguna, F. L., Trisnani, N., Febriyanti, F., Suyono, S., Purwanti, I. S., Devhy, N. L. P., Supit, D., Warastuti, D., & Kurniasih, U. (2024). Teknik Penulisan karya Ilmiah (Jurus Mahir Penulisan Karya Ilmiah). *Yayasan DPI*.
- Pradana, M. (2016). Perencanaan skema sistem informasi untuk aktivitas manajemen. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1).
- Salam, R. I., Wahyuni, W. S., Sofiarna, Y., Putra, D. E., Ikhsan, I., & Mahessya, R. A. (2025). Penguatan Pemahaman Keselamatan dan Kesehatan Kerja Melalui Kolaborasi Industri dan Perguruan Tinggi. *Jurnal Pustaka Mitra (Pusat Akses Kajian Mengabdi Terhadap Masyarakat)*, 5(6), 531–536.
- Sinambela, I. M., Ritonga, A. H., & Lubis, B. (2025). Implementation of occupational health and safety management system at Perumda Tirtanadi North Sumatra Province. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 8(1), 243–251.
- Sudjiman, P. E., & Sudjiman, L. S. (2018). Analisis sistem informasi manajemen berbasis

komputer dalam proses pengambilan keputusan. *TeIKa*, 8(2), 55–66.

Syafitri, N. M., SKM, M. K. M., Kom, S., Montolalu, I. A., Sujadi, M. J., ST, I. P. M., SKM, M. K., Baali, I. Y., Amir, A. P. R., & SS, S. K. M. (n.d.). *KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) DALAM KONSTRUKSI*.

Wahono, S., & Ali, H. (2021). Peranan Data Warehouse, Software Dan Brainware Terhadap Pengambilan Keputusan (Literature Review Executive Support Sistem for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 225–239.

Wardhana, A. (2024). Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia. *Eureka Media Aksara*.