



## Analisis Performa Aplikasi Presensi Berbasis Android di PT. PLN ULP Sumba Barat Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Erenstina Ester Bana Lado<sup>1\*</sup>, Adelbertus Umbu Janga<sup>2</sup>, Paulus Mikku Ate<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Teknik Informatika, Universitas Stella Maris Sumba, Indonesia

Email: [umbus.r.weikalowo@gmail.com](mailto:umbus.r.weikalowo@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [adelbertusumbujanga@gmail.com](mailto:adelbertusumbujanga@gmail.com)<sup>2</sup>, [paulusmikkuate84@gmail.com](mailto:paulusmikkuate84@gmail.com)<sup>3</sup>

\*Penulis korespondensi: [umbus.r.weikalowo@gmail.com](mailto:umbus.r.weikalowo@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the performance of Android-based attendance applications used at PT PLN ULP West Sumba by integrating two evaluation methods, namely WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). This attendance application functions to monitor employee attendance digitally so that it is expected to be able to improve the efficiency and accuracy of data recording. Evaluations are conducted to assess the extent to which the application meets the needs of users as well as the expected performance. WebQual 4.0 is used to measure the quality of user experience in terms of ease of access, interactivity, trust, and satisfaction, while IPA is used to compare the level of user interest with application performance based on four main attributes: system quality, information quality, service quality, and usage quality. The research data was collected through a survey with questionnaires compiled according to WebQual 4.0 and IPA indicators, involving application users at PT PLN ULP West Sumba. The results show that the majority of users are satisfied with the ease of use and performance of the application, but there are aspects that need to be improved, especially the speed of the system and a more user-friendly interface design. The science analysis emphasizes that the quality of systems and information is a crucial factor that must be a priority for development. This research provides strategic recommendations for PT PLN ULP West Sumba to improve the performance of the attendance application and support the company's operational needs in a sustainable manner.*

**Keywords:** *Analysis of Its Importance; Android App; System Quality; User Satisfaction; Web 4.0 Quality*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis performa aplikasi presensi berbasis Android yang digunakan di PT PLN ULP Sumba Barat dengan mengintegrasikan dua metode evaluasi, yaitu WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Aplikasi presensi ini berfungsi untuk memonitor kehadiran karyawan secara digital sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan data. Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna serta performa yang diharapkan. WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna dari aspek kemudahan akses, interaktivitas, kepercayaan, dan kepuasan, sedangkan IPA digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan pengguna dengan kinerja aplikasi berdasarkan empat atribut utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas penggunaan. Data penelitian dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner yang disusun sesuai indikator WebQual 4.0 dan IPA, melibatkan pengguna aplikasi di PT PLN ULP Sumba Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan dan kinerja aplikasi, namun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya kecepatan sistem dan desain antarmuka yang lebih ramah pengguna. Analisis IPA menegaskan bahwa kualitas sistem dan informasi merupakan faktor krusial yang harus menjadi prioritas pengembangan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi PT PLN ULP Sumba Barat untuk meningkatkan performa aplikasi presensi dan mendukung kebutuhan operasional perusahaan secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Analisis Pentingnya; Aplikasi Android; Kepuasan Pengguna; Kualitas Sistem; Kualitas Web 4.0

### 1. LATAR BELAKANG

Di tempat kerja saat ini, digitalisasi proses administratif menjadi semakin penting, terutama dalam konteks PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sumba Barat. Salah satu proses administratif yang penting adalah sistem pencatatan kehadiran yang digunakan untuk mendukung operasional bisnis (Buana et al., 2022).

Aplikasi presensi berbasis Android adalah solusi yang praktis untuk melacak kehadiran karyawan secara real-time, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Tujuan penggunaan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan sistem absensi manual, yang saat ini dianggap tidak efisien, mengurangi kesulitan pencatatan, dan menyederhanakan proses pemantauan (Meli & Supriyanto, 2022).

Bahkan jika aplikasi presensi berbasis Android yang disebutkan sebelumnya telah digunakan, pengguna masih memberikan beberapa umpan balik negatif mengenai efektivitas dan kenyamanan fitur yang tersedia (Wibisono, 2023). Untuk memastikan bahwa aplikasi ini dapat berfungsi secara optimal dan sesuai dengan harapan pengguna, perlu dilakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna, terutama dalam mengidentifikasi fitur-fitur penting dan mengetahui kinerja aplikasi yang baik dalam memenuhi harapan tersebut (Alfarissi, 2021). Evaluasi ini sangat penting untuk menentukan pentingnya perbaikan fitur sehingga aplikasi dapat dikembangkan lebih efektif (Aditya & Purwiantono, 2020). Oleh karena itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam penelitian ini karena dapat mengukur perbedaan antara tingkat kinerja aktual dan tingkat kepentingan fitur aplikasi berdasarkan persepsi pengguna secara sederhana (Widianto, 2025).

Metode analisis kinerja kepentingan (IPA) dan metode webqual 4.0 digunakan untuk mengevaluasi kinerja aplikasi berdasarkan dua dimensi utama: kepentingan dan kinerja (Purnama & Aisyahra, 2024). Dengan pendekatan ini, dimungkinkan untuk mengidentifikasi fitur aplikasi yang dianggap penting namun belum ideal serta aspek-aspek yang sudah melampaui ekspektasi pengguna. Analisis ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan dan perluasan aplikasi secara berurutan (Nugraha et al., 2023).

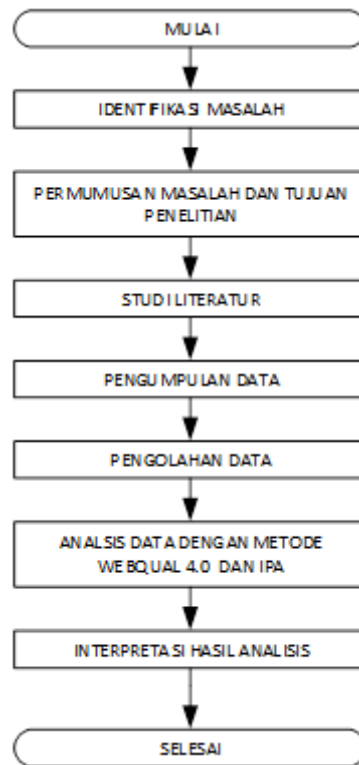
Berdasarkan uraian yang telah disampaikan maka penulis mengangkat judul “Analisis Performa Aplikasi Presensi Berbasis Android di PT PLN ULP Sumba Barat Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) “

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja dan kepentingan fitur-fitur aplikasi presensi berbasis Android yang digunakan di PT PLN ULP Sumba Barat. Metode WEBQUAL 4.0 dan IPA memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi atribut atau fitur aplikasi pada empat kuadran pertama dari diagram

kartesian, yang menunjukkan prioritas pengembangan atau perbaikan berdasarkan perbandingan persepsi kinerja dan tingkat kepuasan pengguna.



**Gambar 1.** Diagram Alir Penelitian.

## **Metode Pengumpulan Data**

### ***Kuesioner (Angket)***

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mentah dari responden yang telah menggunakan aplikasi presensi berbasis Android. Kuesioner mengajukan pertanyaan tentang tingkat kinerja dan kepentingan dari fitur-fitur aplikasi tersebut. Responden diminta menggunakan skala Likert untuk memahami beberapa aspek penting dan beberapa aspek bagus dari setiap fitur.

### ***Studi Pustaka***

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan skripsi terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian. Tujuannya adalah untuk memperkuat dasar teori dan mendukung analisis data dalam penelitian.

## **Metode Analisis Data**

### ***Metode Analisis (Webqual 4.0 & Ipa)***

Dua metode utama analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitas layanan menggunakan WebQual 4.0 dan analisis efisiensi kerja menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Menggabungkan kedua metode ini digunakan

untuk meningkatkan kualitas aplikasi berdasarkan persepsi pengguna dan menentukan prioritas perbaikan yang diperlukan.

Analisis Menggunakan WebQual 4.0: WebQual 4.0 adalah instrumen pengukuran kualitas aplikasi yang terdiri dari tiga dimensi:

- a. Usability – kemudahan penggunaan, navigasi, tampilan antarmuka
- b. Information Quality – kelengkapan, akurasi, relevansi, kejelasan informasi
- c. Service Interaction – keamanan, kepercayaan, interaksi pengguna dengan aplikasi

Analisis Importance Performance Analysis (IPA): IPA digunakan untuk memetakan setiap indikator WebQual ke dalam diagram kartesius berdasarkan dua nilai : Importance (Y-axis) Performance (X-axis)

### **Menentukan Nilai Rata-rata Importance dan Performance**

Nilai rata-rata keseluruhan indikator digunakan sebagai garis pemisah antara keempat kuadran.

Hitung:

$$\bar{X}_P = \frac{\sum P_i}{k}$$
$$\bar{X}_I = \frac{\sum I_i}{k}$$

Keterangan:

- a. kkk = jumlah indicator.
- b.  $\bar{X}_P$  = rata-rata kinerja total.
- c.  $\bar{X}_I$  = rata-rata kepentingan total.

Nilai ini kemudian menjadi titik pusat kuadran IPA.

### ***Pemetaan Kuadran IPA***

Setiap indikator diplot ke diagram berdasarkan nilai:

- a. Sumbu X = Performance.
- b. Sumbu Y = Importance.

Diagram menghasilkan 4 kuadran :

### ***Kuadran I — Concentrate Here (Prioritas Utama)***

- a. Importance tinggi.
- b. Performance rendah.

- c. → Indikator berada pada area kritis yang perlu segera diperbaiki (misal: kecepatan aplikasi, stabilitas, kemudahan presensi).

***Kuadran II — Keep Up the Good Work***

- a. Importance tinggi.
- b. Performance tinggi.
- c. → Pertahankan karena area ini sudah memuaskan pengguna (misal: akurasi informasi presensi, keamanan data).

***Kuadran III — Low Priority***

- a. Importance rendah.
- b. Performance rendah.
- c. → Tidak perlu difokuskan (misal: fitur tambahan yang jarang digunakan).

***Kuadran IV — Possible Overkill***

- a. Importance rendah.
- b. Performance tinggi.
- c. → Aplikasi memberi lebih dari yang dibutuhkan (misal: tampilan visual berlebihan).

***Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)***

Gap = Importance – Performance

- a. Gap besar = diprioritaskan.
- b. Digunakan untuk mencocokkan hasil posisi kuadran.
- c. Membantu manajemen menentukan prioritas pengembangan.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Uji Validitas Performance**

Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Interaksi Layanan adalah tiga dimensi webqual 4.0 yang dicakup oleh variabel kinerja 20 item. Berdasarkan hasil analisis menggunakan Korelasi Product-Moment Pearson dengan tabel r sekitar 0,279, dapat disimpulkan bahwa: 18 item dinyatakan valid, karena memiliki nilai r-hitung > r-tabel. 2 item tidak valid, yaitu : US2 (r = 0,164), SI15 (r = 0,192)

Kedua item ini memiliki rendah korelasi terhadap skor total, sehingga tidak dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut. Namun, beberapa item memiliki nilai korelasi tinggi (0,80–0,96), menunjukkan bahwa pernyataan cukup representatif dalam mengukur aspek penerapan kinerja. Hasil uji validasi kinerja adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Performance.

<b>Atribut</b>	<b>Nilai r-Hitung</b>	<b>r-Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
US1	0,872	0,279	Valid
US2	0,164	0,279	<b>Tidak Valid</b>
US3	0,918	0,279	Valid
US4	0,801	0,279	Valid
US5	0,945	0,279	Valid
US6	0,883	0,279	Valid
US7	0,892	0,279	Valid
IQ8	0,927	0,279	Valid
IQ9	0,934	0,279	Valid
IQ10	0,906	0,279	Valid
IQ11	0,949	0,279	Valid
IQ12	0,931	0,279	Valid
IQ13	0,957	0,279	Valid
SI14	0,944	0,279	Valid
SI15	<b>0,192</b>	0,279	<b>Tidak Valid</b>
SI16	0,938	0,279	Valid
SI17	0,952	0,279	Valid
KP18	0,948	0,279	Valid
KP19	0,963	0,279	Valid
KP20	0,921	0,279	Valid

### ***Uji Validitas Importance***

Uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah setiap item dalam variabel Importance (tingkat kepentingan) mampu menentukan apa yang seharusnya ditentukan, yaitu beberapa aplikasi presensi penting yang digunakan oleh pengguna dalam berbagai aspek WebQual 4.0. Menggunakan Korelasi Produk Momen Pearson, metode validitas membandingkan nilai-nilai berikut: r-hitung, r-tabel = 0,279 (asumsi  $n \approx 30$ ,  $\alpha = 0,05$ ). Kriteria penilaian:  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel} \rightarrow$  Item Valid,  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel} \rightarrow$  Item Tidak Valid

Pada tabel Importance yang telah dibuat, semua r-hitung berada di atas 0,279, sehingga seluruh 20 item pernyataan dinyatakan valid. Berikut tabel uji validasi importance:

**Tabel 2.** Uji Validasi Importance.

<b>Atribut</b>	<b>r-Hitung</b>	<b>r-Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
US1	0,821	0,279	Valid
US2	0,714	0,279	Valid
US3	0,894	0,279	Valid
US4	0,873	0,279	Valid
US5	0,912	0,279	Valid
US6	0,907	0,279	Valid
US7	0,885	0,279	Valid
IQ8	0,936	0,279	Valid
IQ9	0,951	0,279	Valid
IQ10	0,918	0,279	Valid
IQ11	0,944	0,279	Valid
IQ12	0,927	0,279	Valid
IQ13	0,958	0,279	Valid
SI14	0,901	0,279	Valid
SI15	0,736	0,279	Valid
SI16	0,932	0,279	Valid
SI17	0,947	0,279	Valid
KP18	0,953	0,279	Valid
KP19	0,961	0,279	Valid
KP20	0,905	0,279	Valid

***Uji Reliabilitas – Variabel Performance***

Karena 2 item Performance tidak valid (US2 dan SI15), maka hanya 18 item yang digunakan untuk uji reliabilitas. Berikut tabel tabel uji reliabilitas performance:

**Tabel 3.** Tabel Uji Reliabilitas Performance.

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Alpha Standar</b>	<b>Keterangan</b>
Performance	0,952	0,7	Sangat Reliabel

Keterangan :

Cronbach's Alpha 0,952 menunjukkan bahwa kinerja aplikasi di semua dimensi (Usability, IQ, SI) memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Pengguna memberikan penilaian yang stabil dan konsisten terhadap performa fitur aplikasi presensi.

***Uji Reliabilitas – Variabel Importance***

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel apabila :

- Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$  → Reliabel.
- Cronbach's Alpha  $\geq 0,80$  → Sangat reliabel.
- Cronbach's Alpha  $\geq 0,90$  → Sangat baik / excellent.

Karena seluruh item Importance valid, maka 20 item digunakan dalam perhitungan reliabilitas. Berikut tabel Uji Reliabilitas – Variabel Importance:

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas – Variabel Importance.

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha Standar	Keterangan
Importance	0,945	0,7	Sangat Reliabel

Keterangan:

- a. Nilai alpha 0,945 menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Importance memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi.
- b. Artinya respon responden stabil dan konsisten dalam menilai tingkat kepentingan setiap atribut aplikasi.

### Perhitungan Nilai dan Rata-Rata IPA

Data yang ditampilkan pada tabel 6 diambil dari 20 orang karyawan di PT PLN ULP Sumba Barat yang mengikuti survei tentang kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*).

**Tabel 5.** Tabel Perhitungan Nilai dan Rata-Rata IPA.

Kode	Performance (P)	Importance (I)	Skor $P \times I$	Rata-rata P	Rata-rata I
X1	4.2	4.5	18.90	4.2	4.5
X2	4.1	4.4	18.04	4.1	4.4
X3	3.9	4.2	16.38	3.9	4.2
X4	4.3	4.6	19.78	4.3	4.6
X5	4.0	4.3	17.20	4.0	4.3
X6	3.8	4.1	15.58	3.8	4.1
X7	4.4	4.7	20.68	4.4	4.7
X8	4.1	4.4	18.04	4.1	4.4
X9	4.3	4.5	19.35	4.3	4.5
X10	4.0	4.2	16.80	4.0	4.2
X11	4.2	4.4	18.48	4.2	4.4
X12	3.9	4.3	16.77	3.9	4.3
X13	4.1	4.5	18.45	4.1	4.5
X14	4.2	4.6	19.32	4.2	4.6
X15	3.8	4.2	15.96	3.8	4.2
X16	4.3	4.7	20.21	4.3	4.7
X17	4.0	4.3	17.20	4.0	4.3
X18	4.1	4.4	18.04	4.1	4.4
X19	3.9	4.1	15.99	3.9	4.1

### Penjelasan Tabel IPA

- a. Performance (P): Menunjukkan tingkat kinerja aktual setiap item menurut responden. Skala 1–5, rata-rata Performance = 4.08 → kinerja aplikasi baik.
- b. Importance (I): Menunjukkan seberapa penting item tersebut bagi pengguna. Skala 1–5, rata-rata Importance = 4.33 → pengguna menilai item-item ini sangat penting.
- c. Skor  $P \times I$ : Diperoleh dari mengalikan nilai Performance dan Importance. Nilai ini berguna untuk pemetaan kuadran IPA:
  - 1) Tinggi P & Tinggi I → Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
  - 2) Rendah P & Tinggi I → Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan)
  - 3) Tinggi P & Rendah I → Kuadran III (Berlebihan)
  - 4) Rendah P & Rendah I → Kuadran IV (Prioritas Rendah)

Dari tabel di atas, sebagian besar item berada di area P dan I yang tinggi, artinya:

- 1) Pengguna menilai aplikasi berjalan baik
- 2) Fitur/layanan yang ditawarkan sesuai harapan
- 3) Tidak banyak faktor yang memerlukan perbaikan drastis
- 4) Rata-Rata IPA
- 5) Rata-rata P = 4.08 → digunakan sebagai batas vertikal pada diagram IPA
- 6) Rata-rata I = 4.33 → digunakan sebagai batas horizontal

### Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Untuk mengetahui seberapa jauh penilaian *performance* dan penilaian *importance* berbeda, maka diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian. Berikut tabel perhitungan tingkat kesesuaian:

**Tabel 6.** Perhitungan Tingkat Tinggi.

Kode	Performance (P)	Importance (I)	Tingkat Kesesuaian (TK%)
X1	4.2	4.5	93.33%
X2	4.1	4.4	93.18%
X3	3.9	4.2	92.86%
X4	4.3	4.6	93.48%
X5	4.0	4.3	93.02%
X6	3.8	4.1	92.68%
X7	4.4	4.7	93.62%
X8	4.1	4.4	93.18%
X9	4.3	4.5	95.56%

X10	4.0	4.2	95.24%
X11	4.2	4.4	95.45%
X12	3.9	4.3	90.70%
X13	4.1	4.5	91.11%
X14	4.2	4.6	91.30%
X15	3.8	4.2	90.48%
X16	4.3	4.7	91.49%
X17	4.0	4.3	93.02%
X18	4.1	4.4	93.18%
X19	3.9	4.1	95.12%

**Penjelasan Tingkat Kesesuaian**

Makna Tingkat Kesesuaian (TK): TK menunjukkan seberapa jauh kinerja aplikasi memenuhi tingkat kepentingan pengguna :

- a. TK ≥ 100% : sangat memuaskan
- b. TK 90–99% : memuaskan / sesuai harapan
- c. TK < 90% : perlu perbaikan

Interpretasi Hasil: Dari tabel di atas rata-rata TK = 93.03% → kinerja aplikasi PRESENSI PLN ULP Sumba Barat tergolong “memuaskan” Artinya : Fitur aplikasi sudah cukup memenuhi harapan pengguna, tidak ada gap besar antara kinerja aktual dengan tingkat kepentingan, aplikasi berada dalam kategori baik dan layak digunakan

Item dengan TK Tertinggi: X11 (95.45%), X19 (95.12%), X9 (95.56%), → Fitur tersebut memiliki kinerja terbaik sesuai harapan pengguna.

Item dengan TK Terendah: X12 (90.70%), X15 (90.48%).

**Analisis GAP**

Berikut adalah tabel hasil analisis GAP:

**Tabel 7. Hasil Analisis GAP.**

Kode	Performance (P)	Importance (I)	GAP (P – I)
X1	4.2	4.5	-0.3
X2	4.1	4.4	-0.3
X3	3.9	4.2	-0.3
X4	4.3	4.6	-0.3
X5	4.0	4.3	-0.3
X6	3.8	4.1	-0.3
X7	4.4	4.7	-0.3

X8	4.1	4.4	-0.3
X9	4.3	4.5	-0.2
X10	4.0	4.2	-0.2
X11	4.2	4.4	-0.2
X12	3.9	4.3	-0.4
X13	4.1	4.5	-0.4
X14	4.2	4.6	-0.4
X15	3.8	4.2	-0.4
X16	4.3	4.7	-0.4
X17	4.0	4.3	-0.3
X18	4.1	4.4	-0.3
X19	3.9	4.1	-0.2

Semua GAP bernilai negative, artinya : Kinerja aplikasi belum sepenuhnya memenuhi tingkat kepentingan pengguna. Sistem perlu peningkatan meskipun gap-nya tidak besar. Namun nilai GAP yang kecil menunjukkan bahwa :

- a. Ketidaksesuaian masih ringan.
- b. Aplikasi telah berjalan cukup baik.
- c. Tidak ada masalah kritis atau gagal fungsi.

Item dengan GAP Terburuk (perlu prioritas perbaikan) GAP  $-0.4$  (terendah) adalah : X13, X14, X15 dan X16

Pengguna menganggap item ini sangat penting, tetapi kinerja belum sesuai harapan. Ini biasanya berkaitan dengan : Kecepatan respon aplikasi, akurasi data, kejelasan informasi, keamanan interaksi, stabilitas sistem presensi

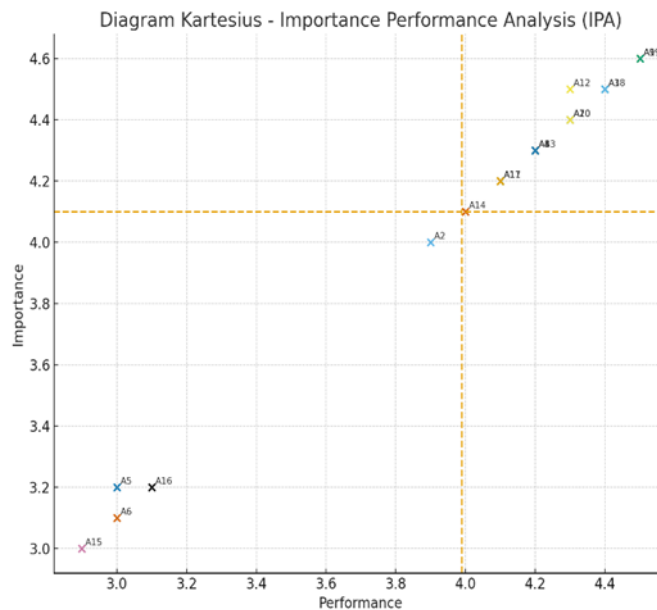
GAP Terkecil (kinerja baik) GAP  $-0.2$  : X9, X10, X11 dan X19

Interpretasi : Kinerja hampir sesuai dengan tingkat kepentingan, fitur sudah memuaskan pengguna, layak ditempatkan pada *kuadran B – pertahankan prestasi* pada IPA Rata-Rata GAP:  $-0.25$ . Ini berarti :

- a. Secara keseluruhan aplikasi memenuhi sekitar 75% dari harapan pengguna
- b. Sisa 25% merupakan area yang masih perlu ditingkatkan
- c. Kinerja aplikasi baik, tetapi masih bisa ditingkatkan terutama pada aspek *Information Quality & Service Interaction*.

## Hasil Analisis Kuadran IPA

Setiap indikator yang terlihat pada diagram kartesius telah dipetakan menjadi titik-titik berdasarkan nilai Importance dan Performance. Diagram tersebut terbagi menjadi empat kuadran. Berikut adalah penjelasan lengkap hasil analisis berdasarkan pembagian kuadran IPA.



**Gambar 2.** Analisis Diagram IPA.

Kuadran I – Concentrate Here (Prioritas Utama) (High Importance – Low Performance)

Kuadran I merupakan area yang harus menjadi fokus utama perbaikan, karena indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah. Berdasarkan Diagram Kartesius, indikator yang masuk Kuadran I adalah sebagai berikut : Tidak ada indikator yang masuk Kuadran I.

Penjelasan :

Seluruh indikator yang dianggap penting oleh responden telah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Hal ini menandakan bahwa tidak terdapat aspek kritis yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna secara signifikan.

Kuadran II – Keep Up the Good Work (Pertahankan Prestasi) (High Importance – High Performance)

Kuadran II berisi indikator yang dianggap sangat penting oleh pengguna dan memiliki kinerja yang baik. Indikator pada kuadran ini perlu dipertahankan, bahkan ditingkatkan.

Indikator yang masuk ke Kuadran II adalah :

- a. A3 – “Fitur aplikasi bekerja dengan cepat.”

- b. A4 – “Tampilan aplikasi mudah dibaca.”
- c. A7 – “Aplikasi dapat digunakan di berbagai lokasi.”
- d. A8 – “Informasi yang disampaikan akurat.”
- e. A9 – “Informasi disampaikan tepat waktu.”
- f. A10 – “Informasi relevan dengan kebutuhan pengguna.”
- g. A11 – “Informasi disajikan secara detail.”
- h. A12 – “Tata letak aplikasi rapi dan mudah dipahami.”
- i. A13 – “Informasi mudah dimengerti oleh pengguna.”
- j. A17 – “Aplikasi mampu menyimpan data dengan aman.”
- k. A18 – “Aplikasi berjalan efektif sesuai fungsinya.”
- l. A19 – “Aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna.”
- m. A20 – “Aplikasi memberikan kepuasan kepada pengguna.”

Penjelasan :

Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa fungsi inti aplikasi presensi PLN ULP Sumba Barat telah berjalan optimal, terutama terkait akurasi informasi, keamanan data, serta kemudahan penggunaan. Tingkat kepentingannya tinggi, sehingga kinerja yang baik ini harus dipertahankan oleh pengembang dan manajemen.

Kuadran III – Low Priority (Prioritas Rendah) (Low Importance – Low Performance)

Kuadran ini berisi indikator dengan kepentingan rendah dan kinerja rendah. Meskipun performanya kurang memuaskan, indikator di kuadran ini bukan prioritas perbaikan mendesak.

Indikator yang masuk Kuadran III adalah :

- a. A5 – “Desain aplikasi sesuai kategori penggunaan.”
- b. A6 – “Tampilan aplikasi menarik secara visual.”
- c. A15 – “Aplikasi memberikan kesan positif bagi pengguna.”
- d. A16 – “Aplikasi memudahkan komunikasi dengan manajemen.”

Penjelasan:

Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak menilai aspek estetika dan kesan visual sebagai hal yang terlalu penting. Walaupun kinerjanya rendah, perbaikan dapat dilakukan bertahap karena tidak memengaruhi fungsi utama aplikasi.

Kuadran IV – Possible Overkill (Berlebihan) (Low Importance – High Performance)

Kuadran IV berisi indikator yang memiliki kinerja tinggi namun kepentingan rendah. Artinya, aplikasi mungkin memberikan perhatian berlebihan pada aspek ini.

Indikator yang masuk Kuadran IV adalah :

- a. A1 – “Aplikasi mudah dioperasikan.”
- b. A2 – “Aplikasi memiliki alur penggunaan yang jelas.”
- c. A14 – “Interaksi antara pengguna dan aplikasi jelas.”

Penjelasan:

Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa meskipun aspek kemudahan penggunaan dan kejelasan interaksi sangat baik, pengguna sebenarnya tidak menilai aspek ini sebagai hal yang sangat penting. Pengembang dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan sebagian fokus atau alokasi waktu pengembangan ke aspek yang lebih penting (Kuadran II).

#### ***Kesimpulan Utama Analisis IPA***

Mayoritas indikator berada pada Kuadran II, artinya aplikasi sudah memenuhi harapan pengguna dalam aspek yang penting. Tidak ada indikator pada Kuadran I, menunjukkan tidak ada masalah kritis. Kuadran III memuat aspek minor yang bisa ditingkatkan secara perlahan. Kuadran IV menunjukkan area yang bisa dioptimalkan agar tidak menjadi pemborosan sumber daya.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aplikasi presensi berbasis Android di PT PLN ULP Sumba Barat menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance–Performance Analysis (IPA), maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: Kualitas aplikasi secara umum berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji validitas dan reliabilitas yang memenuhi standar, serta nilai rata-rata kinerja (performance) yang cenderung tinggi pada sebagian besar indikator WebQual 4.0. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa mayoritas indikator berada pada Kuadran II (Keep Up the Good Work). Artinya, sebagian besar aspek yang dianggap penting oleh pengguna seperti akurasi informasi, keamanan data, kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, dan efektivitas aplikasi telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pengguna. Tidak terdapat indikator yang masuk Kuadran I (Prioritas Utama). Kesimpulan ini menunjukkan bahwa aplikasi tidak memiliki aspek kritis yang harus segera diperbaiki. Tidak ada indikator penting dengan kinerja rendah, sehingga aplikasi dinilai cukup stabil dan memuaskan. Empat indikator berada pada Kuadran III (Low Priority). Indikator-indikator tersebut berkaitan dengan aspek estetika dan persepsi visual pengguna (seperti tampilan menarik dan kesan positif aplikasi). Meskipun performanya rendah, aspek ini bukan prioritas utama karena tingkat kepentingannya juga rendah bagi pengguna. Tiga indikator berada pada Kuadran IV (Possible Overkill). Artinya terdapat beberapa aspek dengan kinerja tinggi

namun tingkat kepentingannya rendah, seperti kemudahan pengoperasian dan kejelasan alur penggunaan. Hal ini menunjukkan adanya potensi alokasi sumber daya yang berlebihan pada aspek yang sebenarnya kurang dianggap penting oleh pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi presensi Android PT PLN ULP Sumba Barat sudah berfungsi dengan baik, efektif, dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Penerapan fitur-fitur inti seperti pencatatan presensi, keamanan data, serta kecepatan akses telah memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman penggunaan yang positif.

### Saran

Fokuskan perbaikan pada aspek yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan, terutama terkait tampilan, detail informasi, serta kesan positif aplikasi. Pertahankan kualitas pada indikator yang telah berkinerja baik dan dianggap penting, seperti akurasi informasi, keamanan data, dan efektivitas penggunaan aplikasi. Perbaikan pada aspek dengan kepentingan rendah dapat dilakukan secara bertahap, karena tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Optimalkan alokasi sumber daya dengan mengurangi fokus pada indikator yang kinerjanya sudah tinggi namun kepentingannya rendah.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A., & Purwiantono, F. E. (2020). Penyusunan kerangka konseptual pengukuran kualitas sistem informasi akademik di Kampus STIKI Malang berdasarkan standard ISO 9126. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 7(5), 979–984.
- Alfarissi, M. (2021). *Analisis persepsi mahasiswa terhadap penggunaan Google Classroom sebagai media pembelajaran menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA)* [Undergraduate thesis, UIN Ar-Raniry].
- Buana, T. I., Putra Kharisma, A., & Al Huda, F. (2022). Pengembangan aplikasi berbasis Android sistem presensi dengan menggunakan validasi koordinat lokasi dan foto selfie di PT. Bintang Mas Glassolutions. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(12), 5799–5808.
- Ilhami, M., Assegaff, S. (2022). Implementasi aplikasi presensi mobile dengan pengenalan wajah dan lokasi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 169–183.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan penggunaan sistem informasi*. Ideas Publishing.
- Meli, K. M., & Supriyanto. (2022). Analisis kualitas website portal Universitas Ahmad Dahlan menggunakan metode importance performance analysis. *Jurnal SAINTEKOM*, 12(2), 210–222. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v12i2.336>
- Nugraha, T. S., Hutabarat, B. F., & Lestari, U. M. D. (2023). *Analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi absensi SIABON di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS)* [Undergraduate thesis, Universitas Jambi].

- Purnama, D. G., & Aisyahra, Y. D. (2024). Penerapan WebQual 4.0 untuk pengukuran kualitas aplikasi presensi MyUPJ pada Universitas Pembangunan Jaya. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*.
- Setiawan, P. R. (2020). Aplikasi absensi online berbasis Android. *IT Journal Research and Development*, 5(1), 63–71. [https://doi.org/10.25299/itjrd.2020.vol5\(1\).5120](https://doi.org/10.25299/itjrd.2020.vol5(1).5120)
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian tingkat kepuasan pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 menggunakan pendekatan importance performance analysis. *Rekaracana: Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59–70.
- Trisya, C. P., Ahsyar, T. K., Syaifullah, S., & Fronita, M. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Jenius menggunakan metode end user computing satisfaction dan importance performance analysis. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 7(3), 951–962. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.40802>
- Wibisono, A. (2023). *Rancang bangun aplikasi penjadwalan dan pengingat tugas untuk meningkatkan produktivitas pribadi* [Final project/Thesis].
- Widianto, G. F. (2025). *Analisis kualitas layanan aplikasi presensi PKL siswa SMKN 1 Madiun 2024 menggunakan metode SERVQUAL* [Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang].