

MODEL EVALUASI KUALITAS LAYANAN DIGITAL DI INDONESIA: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS BAGI APLIKASI QPON

Dinda Nur Halisa^{1*}, Asif Faruqi², Muhammad Septama Prasetya³

¹⁻³ Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

Email Korespondensi: 21082010032@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Evaluasi terhadap performa layanan pada platform digital merupakan instrumen krusial dalam menjamin keberlanjutan sebuah aplikasi, termasuk bagi pengembangan aplikasi Qpon. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau secara sistematis tren penelitian, karakteristik dimensi, serta perbandingan berbagai model evaluasi yang diterapkan pada platform digital di Indonesia. Metode *Systematic Literature Review* (SLR) dilakukan terhadap 31 artikel penelitian empiris periode 2020-2025 yang bersumber dari basis data akademik. Analisis difokuskan pada pemetaan variabel pengukuran serta kontribusi setiap instrumen evaluasi dalam memberikan rekomendasi perbaikan sistem. Hasil tinjauan menunjukkan adanya keragaman pendekatan, di mana integrasi antara model kualitas jasa elektronik dan metode analisis prioritas memberikan keunggulan dalam menentukan perbaikan fitur yang lebih spesifik melalui visualisasi matriks kuadran. Temuan ini memberikan landasan empiris bagi pengembangan aplikasi Qpon untuk memprioritaskan aspek operasional dan perlindungan data guna memenuhi ekspektasi pengguna di pasar digital Indonesia.

Kata Kunci: Layanan Digital, Model Evaluasi, Metodologi, Komparasi, Qpon.

ABSTRACT

Evaluating service performance on digital platforms is a crucial instrument in ensuring the sustainability of an application, including the development of the Qpon application. This study aims to systematically review research trends, dimension characteristics, and the comparison of various evaluation models applied to digital platforms in Indonesia. A Systematic Literature Review (SLR) was conducted on 32 empirical research articles from the 2020-2025 period sourced from academic databases. The analysis focused on mapping measurement variables and the contribution of each evaluation instrument in providing system improvement recommendations. The review results indicate a diversity of approaches, where the integration between electronic service quality models and priority analysis methods offers an advantage in determining more specific feature improvements through quadrant matrix visualization. These findings provide an empirical foundation for the development of the Qpon application to prioritize operational aspects and data protection to meet user expectations in the Indonesian digital market.

Keywords: Digital Service, Evaluation Model, Methodology, Comparison, Qpon.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia telah mendorong munculnya berbagai platform *Service Aggregator* yang menawarkan konsep *one-stop solution* bagi konsumen. Salah satu platform yang sedang berkembang adalah Qpon, sebuah aplikasi seluler yang menjembatani interaksi bisnis antara mitra penyedia jasa (*merchant*) dengan konsumen akhir melalui agregasi promosi dan *voucher* eksklusif. Dalam model bisnis *Online-to-Offline* (O2O) seperti Qpon, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menjadi faktor penentu keberhasilan karena adanya pemisahan lokasi antara transaksi digital dan konsumsi fisik yang menuntut integrasi sistem yang sangat tinggi. Fokus utama layanan ini adalah menyediakan agregasi penawaran promosi dari berbagai kategori gaya hidup seperti kuliner, kecantikan, dan kesehatan guna mendukung efisiensi biaya dan waktu bagi masyarakat modern.

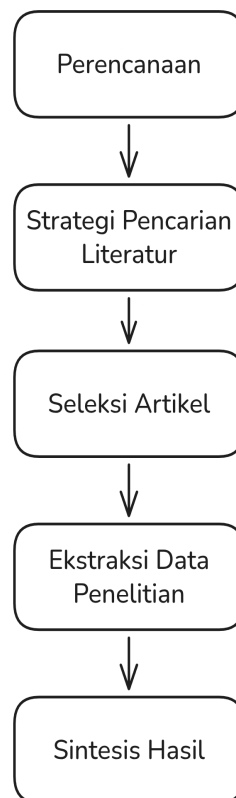
Namun, tantangan utama dalam keberlanjutan layanan digital di Indonesia adalah rendahnya kepercayaan publik terhadap keamanan siber, di mana tercatat 62.5% masyarakat merasa tidak yakin dengan keamanan data mereka saat bertransaksi digital (Katadata *Insight Center*, 2023). Fenomena ini menjadi sangat relevan bagi aplikasi aggregator yang mengelola data sensitif terkait profil pengguna dan aset digital berupa *voucher* elektronik. Masalah kepercayaan ini sering kali muncul dalam berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) negatif yang signifikan antara harapan pengguna dengan kinerja nyata aplikasi, khususnya pada aspek privasi, responsivitas sistem, dan keandalan layanan (Hardhika & Waluyo, 2025). Ketidakesesuaian ini jika dibiarkan akan berdampak pada penurunan loyalitas pengguna dan kegagalan platform dalam mempertahankan pangsa pasar di ekosistem digital yang kompetitif.

Penyajian konsep-konsep teoritis serta temuan-temuan penelitian terdahulu sangat bermanfaat sebagai bahan komparasi sekaligus penguatan dalam analisis kualitas sebuah sistem informasi. Mengacu pada pemikiran tersebut, diperlukan sebuah evaluasi mendalam terhadap berbagai model yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna digital. Berbagai studi empiris telah menerapkan pendekatan yang beragam, mulai dari model kepuasan teknis, klasifikasi preferensi fitur, hingga pengukuran kualitas jasa elektronik. Namun, bagi platform service aggregator yang memiliki kompleksitas transaksi tinggi, pemilihan instrumen evaluasi yang mampu memberikan rekomendasi perbaikan secara presisi dan strategis menjadi tantangan tersendiri.

Studi ini bertujuan untuk melakukan tinjauan sistematis terhadap 31 artikel penelitian (2020-2025) guna mengevaluasi efektivitas berbagai model evaluasi layanan digital yang berkembang di Indonesia. Dengan melakukan *Systematic Literature Review* (SLR), penelitian ini diharapkan dapat memetakan karakteristik serta kontribusi dari masing-masing metode dalam mengidentifikasi pola hambatan kualitas layanan. Hasil analisis ini tidak hanya berfungsi sebagai pengayaan akademis, tetapi juga menjadi dasar pertimbangan bagi pengembang aplikasi Qpon dalam menentukan model evaluasi yang paling relevan guna memprioritaskan perbaikan atribut layanan agar selaras dengan standar ekspektasi pengguna secara nasional (Kitchenham & Charters, 2007).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode *Systematic Literature Review* (SLR) yang dirancang untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis seluruh hasil penelitian empiris yang relevan secara transparan dan dapat direplikasi. Penggunaan pendekatan SLR dalam studi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai pola penelitian, kesenjangan pengetahuan (*research gap*), serta faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan teknologi berdasarkan bukti ilmiah yang telah dipublikasikan. Prosedur pelaksanaan tinjauan ini mengikuti prinsip sistematis yang terdiri dari lima tahapan utama: perencanaan, pencarian literatur, seleksi artikel, ekstraksi data, dan sintesis hasil.



Gambar 1. Alur Penelitian SLR
Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 1 di atas, alur penelitian dimulai dari tahap perencanaan hingga sintesis hasil yang saling berkaitan untuk memastikan keakuratan temuan. Penjelasan rinci mengenai implementasi setiap tahapan tersebut dipaparkan dalam sub-bab berikut:

Perencanaan dan Perumusan Pertanyaan Penelitian

Tahap perencanaan merupakan pondasi utama yang menentukan arah kebijakan operasional penelitian. Pada tahap ini, peneliti merumuskan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian (*Research Questions*) untuk mengevaluasi pola kualitas layanan digital di Indonesia. Fokus utama adalah menjawab dua aspek penting yaitu tren model yang digunakan dan karakteristik dimensi layanan dari berbagai model. Rincian pertanyaan penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. *Research Question (RQ)*

<i>Research Question (RQ)</i>	Pertanyaan Penelitian	Metode Analisis
RQ 1	Bagaimana tren model yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas layanan aplikasi digital pada literatur periode 2020-2025?	Analisis deskriptif untuk memetakan sebaran model dari 30 literatur.
RQ 2	Apa saja parameter utama dan fokus dimensi yang membedakan tiap model evaluasi layanan digital?	Analisis komparatif untuk membedakan perbedaan variabel ukur antar model.

Sumber: Data diolah penulis (2026)

Strategi Pencarian Literatur

Tahap ini dilakukan untuk menemukan artikel ilmiah yang relevan dengan menggunakan *database* akademik bereputasi seperti Google Scholar dan ScienceDirect. Pencarian menggunakan kombinasi kata kunci yang mencakup "Model Evaluasi Layanan", "Kualitas Platform Digital", "Evaluasi Kualitas layanan", dan "Layanan Digital Indonesia". Penggunaan kata kunci yang bersifat umum namun komprehensif ini bertujuan untuk menjaring variasi pendekatan evaluasi yang digunakan dalam literatur empiris guna dilakukan analisis perbandingan. Rentang waktu publikasi dibatasi secara ketat pada tahun 2020-2025 guna memastikan relevansi data dengan perkembangan terkini pelayanan digital pasca-pandemi COVID-19.

Seleksi Artikel (Inklusi dan Eksklusi)

Proses seleksi dilakukan untuk menjamin bahwa hanya artikel berkualitas dan relevan secara empiris yang diikutkan dalam analisis. Tahapan seleksi meliputi penyaringan awal berdasarkan judul dan abstrak, tinjauan isi artikel secara penuh (*full-text review*), beserta validasi mutu berdasarkan kredibilitas sumber. Kriteria pemilihan artikel dirinci dalam Tabel 2 guna meminimalisir subjektivitas peneliti.

Tabel 2. Kriteria Seleksi Literatur

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Artikel empiris yang menggunakan metode kuantitatif.	Artikel konseptual atau opini tanpa didukung data empiris.
Fokus pada kualitas layanan atau kepuasan pengguna aplikasi digital di Indonesia.	Penelitian tanpa konteks evaluasi layanan teknologi.
Publikasi dalam rentang periode tahun 2020-2025.	Artikel <i>non-peer reviewed</i> atau laporan proyek singkat.

Sumber: Data diolah (2026)

Ekstraksi Data Penelitian

Ekstraksi data merupakan proses pengumpulan informasi sistematis terkait model, variabel, dan metode penelitian dari 31 artikel yang telah lolos tahap seleksi. Data yang diekstraksi mencakup identitas penulis, sektor industri aplikasi, variasi model evaluasi yang digunakan, serta dimensi variabel yang diukur oleh setiap studi.

Sintesis Hasil dan Interpretasi

Tahap akhir metodologi adalah sintesis temuan untuk merangkum penelitian secara komprehensif. Sintesis dilakukan melalui dua pendekatan yaitu sintesis deskriptif untuk menampilkan distribusi sektor aplikasi, serta sintesis tematik untuk membandingkan kekuatan dan kelemahan antar metode evaluasi yang ditemukan dalam literatur. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menentukan secara objektif metode mana yang memberikan kontribusi paling relevan bagi pengembangan fitur aplikasi Qpon.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis terhadap 31 artikel ilmiah diklasifikasikan berdasarkan variasi model dan instrumen evaluasi yang digunakan dalam literatur empiris. Proses sintesis dilakukan untuk membedah karakteristik setiap pendekatan dalam memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi digital di Indonesia. Pemetaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola penggunaan metodologi serta variabel yang paling relevan dengan kebutuhan operasional platform layanan digital.

Tabel 3. Daftar Literatur

No	Judul	Model dan Metode	Variabel
1	<i>Service Quality Analysis of Mobile-Based Fandom Community Application Using E-Servqual and IPA</i>	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
2	<i>Analysis Of Service Quality On The Starbucks Indonesia Application Using E-Servqual And Importance Performance Analysis (IPA)</i>	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
3	<i>Comparative Analysis of Service Quality in Travel Agent Applications Using E-Servqual and IPA</i>	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>

No	Judul	Model dan Metode	Variabel
4	<i>Transfer and Payment Applications Service Quality: The Modified E-Servqual and IPA</i>	E-Servqual & IPA	User Friendliness, Efficiency, Personal Needs, Site Organization, Reliability, Responsiveness, Privacy, Security
5	<i>Analysis of The Effect Of Service Quality on User Satisfaction of Mcdonald's Application using E-Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) Methods</i>	E-Servqual & IPA	Site Organization, Responsiveness, Reliability, User Friendliness, Personal Needs, Efficiency
6	<i>E-Service Quality dari Mobile Application KAI Access PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung</i>	E-Servqual & IPA	Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact
7	<i>Measuring E-Commerce Customer Satisfaction and Loyalty in Jakarta Using E-SERVQUAL and IPA: Case Study JD.ID</i>	E-Servqual & IPA	Website design, Reliability, Security, Compensation, Responsiveness.
8	<i>Analysis of Service Quality on User Satisfaction using The E-Servqual, IPA and CSI Methods</i>	E-Servqual & IPA, CSI	Efficiency, Responsiveness, System Availability, Privacy, Contact, Compensation, Fulfillment,
9	<i>Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	E-Servqual & IPA	Efficiency, Fulfillment, System Availability, Responsiveness, Compensation, Privacy, Contact, Trust, Design
10	<i>Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis</i>	E-Servqual & IPA	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

No	Judul	Model dan Metode	Variabel
11	<i>Customer Satisfaction Analysis of ShopeeFood Service Quality using E-Servqual Method and Importance Performance Analysis</i>	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
12	<i>Implementation of E-Service Quality Method and Importance Performance Analysis (IPA) for Service Quality Analysis on Wattpad Application</i>	E-Servqual & IPA	<i>Site Organization, Responsiveness, Reliability, User Friendliness, Personal Needs, Efficiency</i>
13	Analisis Kualitas Layanan E-Commerce HNI.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
14	Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode E-Servqual dan <i>Importance Performance Analysis</i> .	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
15	Analisis Manajemen Data Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual dan <i>Importance Performance Analysis</i> .	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
16	Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode E-Servqual.	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
17	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Servqual dan <i>Importance Performance Analysis</i>	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation,</i>

No	Judul	Model dan Metode	Variabel
			<i>Contact</i>
18	Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
19	<i>Measuring Tiktok Shop Service Quality Using The E-ServQual Method and Importance Performance Analysis (IPA) Method</i>	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
20	Analisis Kualitas Layanan IT pada Rekam Medis Elektronik: Pendekatan E-Servqual dan Importance Performance Analysis.	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
21	Integrasi Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan Shopee pada Kalangan Generasi Z di Kota Padang.	E-Servqual & IPA	<i>Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
22	Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)	E-Govqual & IPA	<i>Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support</i>
23	<i>Website Quality Analysis of the Ogan Ilir District Health Office Using the WebQual Method</i>	Webqual	<i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Website Content, Overall</i>
24	Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)	Webqual	<i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality</i>

No	Judul	Model dan Metode	Variabel
25	Analisis Kualitas <i>Website E-Government</i> Menggunakan Metode E-Govqual Modifikasi	E-Govqual	<i>Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support, Overall</i>
26	Pengukuran Kualitas <i>Website E-learning</i> pada Perguruan Tinggi di Kalimantan Utara dengan Webqual 4.0	Webqual	<i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality</i>
27	Analisa Kualitas <i>Website Keanggotaan Perpustakaan</i> Menggunakan Metode Webqual 4.0	Webqual	<i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction</i>
28	Analisa Kualitas <i>Website Ahead</i> Menggunakan Metode Webqual	Webqual	<i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction</i>
29	Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan <i>Website</i> Pemerintah	Webqual	<i>Usability, Information Quality, Interaction Quality, Effectiveness</i>
30	Evaluasi Kualitas <i>E-Government</i> Menggunakan Metode E-Govqual, <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i>	E-Govqual & IPA	<i>Ease of Use, Trust, Reliability, Citizen Support, Content and Appearance of Information, Functionality of The Interaction Environment Reliability</i>
31	<i>The E-Govqual and Importance Performance Analysis (IPA) Models Analysis: Review a Web Service Quality of E-Government</i>	E-Govqual	<i>Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support</i>

Sumber: Data diolah (2026)

Tren Model Evaluasi Kualitas Layanan Digital (RQ1)

Berdasarkan ekstraksi data terhadap 31 literatur periode 2020-2025, ditemukan variasi instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan digital di Indonesia. Distribusi penggunaan model tersebut disajikan secara rinci pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Model pada Literatur Terpilih

Model Evaluasi	Fokus Utama	Jumlah Artikel	Persentase
E-Servqual	Kualitas Layanan Elektronik (Umum/Bisnis)	21	67,7%
Webqual	Kualitas Antarmuka dan Layanan Website	7	22,5%
E-Govqual	Kualitas Layanan Publik/Pemerintahan	3	9,6%

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 4 menunjukkan bahwa penggunaan model E-Servqual mendominasi literatur penelitian kualitas layanan digital di Indonesia dengan persentase sebesar 67,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen yang berfokus pada dimensi kualitas jasa elektronik lebih banyak diadopsi oleh peneliti dibandingkan model WebQual 4.0 maupun E-Govqual. Tingginya frekuensi penggunaan model ini memberikan dasar bahwa evaluasi terhadap platform digital seperti Qpon berada dalam ekosistem riset yang menitikberatkan pada parameter kualitas jasa komersial.

Analisis Variabel dan Dimensi Layanan Digital (RQ2)

Analisis terhadap dimensi pengukuran dari 31 literatur yang ditinjau menunjukkan bahwa peneliti di Indonesia menggunakan parameter yang bervariasi tergantung pada karakteristik dan tujuan platform yang dievaluasi. Perbandingan variabel kunci antara model-model yang dominan muncul dalam literatur dirinci pada Tabel 5.

Tabel 5. Komparasi Variabel dan Dimensi Antar Model

Aspek Perbandingan	Variabel
E-Servqual	<i>Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact</i>
WebQual 4.0	<i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality.</i>
E-Govqual	<i>Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support.</i>

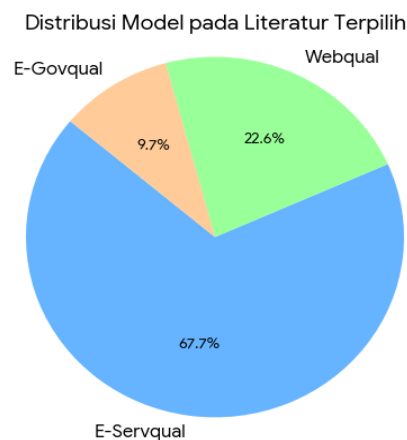
Sumber: Data diolah (2026)

Data pada Tabel 5 memetakan perbedaan fokus parameter antara ketiga model yang diidentifikasi dari 31 literatur tersebut. Model E-Servqual mencakup dimensi yang luas terkait aspek operasional jasa dan perlindungan data pengguna, sementara WebQual 4.0 menitikberatkan pada kualitas antarmuka dan penyajian informasi pada platform. Di sisi lain, E-Govqual memiliki karakteristik dimensi yang disesuaikan untuk kebutuhan dukungan layanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Variasi

dimensi ini menunjukkan bahwa setiap model memiliki instrumen pengukuran yang berbeda guna memotret kualitas layanan sesuai dengan karakteristik dan sektor aplikasi yang diteliti.

Pembahasan dan Implikasi Strategis bagi Pengembangan Qpon

Integrasi hasil tinjauan terhadap 31 literatur mengonfirmasi bahwa pemilihan model dan variabel harus selaras dengan kompleksitas layanan platform. Berdasarkan pemetaan pada bagian sebelumnya, ditemukan bahwa model yang menyediakan dimensi perlindungan data (*privacy*) dan ketepatan pemenuhan (*fulfillment*) memiliki relevansi paling tinggi bagi platform *aggregator* digital. Bagi Qpon, hal ini mengimplikasikan bahwa strategi pengembangan tidak boleh hanya berfokus pada kemudahan akses (*efficiency*), tetapi harus memprioritaskan keandalan fitur transaksi guna menghindari kegagalan penebusan *voucher* di lokasi mitra.



Gambar 2. Diagram Distribusi Model Literatur Terpilih
Sumber: Data diolah (2026)

Visualisasi pada Gambar 2 mempertegas dominasi model E-ServQual dalam lanskap riset kualitas layanan digital di Indonesia selama periode lima tahun terakhir. Dominasi model ini, yang mencakup mayoritas literatur terpilih, menunjukkan tingkat validitas dan adaptabilitas yang tinggi dalam menangkap dimensi interaksi jasa secara komprehensif dibandingkan model WebQual 4.0 atau E-Govqual. Pola distribusi ini memberikan landasan teoritis yang kuat bagi penelitian ini untuk memposisikan E-ServQual sebagai instrumen utama karena kemampuannya dalam mengakomodasi variabel-variabel kritis yang dibutuhkan untuk mengevaluasi aplikasi Qpon secara mendalam.

Lebih lanjut, analisis literatur menunjukkan bahwa variabel yang berkaitan dengan operasional layanan paling efektif dianalisis menggunakan metode yang memiliki luaran berupa matriks prioritas atau kuadran. Visualisasi ini sangat relevan dengan mekanisme "*redeem now*" pada Qpon yang menuntut akurasi ketersediaan sistem yang tinggi. Secara keseluruhan, hasil komparasi ini menegaskan bahwa penggunaan model E-Servqual yang diintegrasikan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan pendekatan paling ideal. Sinergi ini memungkinkan pengembang untuk memvalidasi variabel-variabel strategis yang telah teridentifikasi dalam studi literatur ini sekaligus menentukan langkah perbaikan sistem yang konkret. Strategi ini menjadi sangat krusial untuk membangun kepercayaan jangka panjang pengguna di tengah dinamika pasar *service aggregator* di Indonesia yang sangat kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review (SLR) terhadap 31 artikel ilmiah yang diterbitkan pada periode 2020–2025, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai evaluasi layanan digital di Indonesia menunjukkan kecenderungan yang kuat dalam penggunaan model E-ServQual sebagai kerangka utama untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Model ini lebih dominan dibandingkan WebQual 4.0 dan E-GovQual karena memiliki dimensi pengukuran yang lebih komprehensif serta mampu menggambarkan pengalaman pengguna pada berbagai platform digital berbasis transaksi dan layanan jasa. Selain itu, integrasi E-ServQual dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) menjadi pendekatan yang paling konsisten digunakan. Kombinasi kedua metode tersebut tidak hanya dapat mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan, tetapi juga menghasilkan matriks kuadran yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan fitur dan kualitas layanan secara lebih strategis. Adapun faktor-faktor utama yang digunakan dalam evaluasi kualitas layanan digital meliputi dimensi efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact. Dimensi-dimensi tersebut dinilai paling relevan dalam menjelaskan kemudahan penggunaan, keandalan sistem, pemenuhan layanan, keamanan data, kecepatan respons, penanganan masalah, serta ketersediaan dukungan bagi pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa model E-ServQual yang diintegrasikan dengan IPA dapat menjadi pendekatan yang efektif dan aplikatif bagi penyedia layanan digital dalam mengevaluasi kinerja layanan, mengidentifikasi aspek yang masih lemah, dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. R., & Zuraidah, E. (2023). Analisa kualitas website Ahead menggunakan metode Webqual. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(2), 686-697.
- Alika, I., Pujiani, I., & Selamat, R. (2024). Analisis manajemen data kualitas layanan e-commerce menggunakan metode e-servqual dan importance performance analysis. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1).
- Arruan, A. L., Marini, L. F., & Lotte, L. N. A. (2024). Analisis kualitas layanan mobile banking menggunakan metode e-servqual dan importance performance analysis. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Fadlan, M., Saputra, I. T., & Suprianto. (2022). Pengukuran kualitas website E-learning pada perguruan tinggi di Kalimantan Utara dengan Webqual 4.0. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)*, 11(3), 304-309.
- Febrianti, A. R., Utomo, R. G., & Yasirandi, R. (2025). Comparative analysis of service quality in travel agent applications using e-servqual and IPA. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 10(3), 2148–2161.
- Hardhika, P. A. P., & Waluyo, M. (2025). Analysis of service quality on the Starbucks Indonesia application using e-servqual and importance performance analysis (IPA). *Scientific Journal of Informatics*.
- Jangku, W. S., Candiasa, I. M., & Sunarya, I. M. G. (2024). Evaluasi kualitas E-Government menggunakan metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*,

4(4), 2294-2306.

- Katadata Insight Center. (2023). Survei Keamanan Siber dan Layanan Digital Indonesia. Jakarta: Katadata. Tersedia di: <https://databoks.katadata.co.id/layanan-konsumen-kesehatan/statistik/6777ef621af3ec4/mayoritas-masyarakat-tidak-yakin-dengan-tingkat-keamanan-siber-di-indonesia> [Diakses pada tanggal 5 April 2026].
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering. Keele University.
- Lesmana, D. I. (2025). Identifikasi dimensi E-Govqual yang harus digunakan dalam penelitian E-Government: Literatur review. *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 3(3), 68-76.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Mawadah, B. I., Prawira, D., & Ilhamsyah. (2025). Analisis kualitas website E-Government dengan menggunakan metode E-Govqual modifikasi. *Jurnal Transformatika*, 23(1), 96-107.
- Nasruddin, I. S. A. A., Utomo, R. G., & Yasirandi, R. (2025). Service quality analysis of mobile-based fandom community application using e-servqual and IPA. *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 10(3), 1993–2005.
- Ramadhan, M. R., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi kualitas website menggunakan Webqual 4.0 (Studi kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali). *Jurnal Transformatika*, 19(2), 138-143.
- Salsabillah, N. W., Zuhri, S., & Swastiawati, Y. (2024). Analisis kualitas layanan publik berbasis digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7 (2), 163–173.
- Sebayang, S. D., Maita, I., Muttakin, F., & Angraini. (2023). Penggunaan metode Webqual 4.0 sebagai alat ukur kualitas layanan website pemerintah. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(6), 661-669.
- Setiawan, M. I. H., Prayoga, R. A. S., & Kusumawati, A. (2024). Analisis kualitas layanan e-health Surabaya: Pendekatan integratif e-servqual dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Riset Sistem Informasi*.
- Upersa, M. F. (2023). Website quality analysis of the Ogan Ilir District Health Office using the WebQual method. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKSI)*, 4(3), 93-100.
- V. A. . Zeithaml, M. Jo. Bitner, and D. D. (2009). Gremler, Services marketing : integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill Irwin.
- Warat, A., & Zuraidah, E. (2023). Analisa kualitas website keanggotaan perpustakaan menggunakan metode Webqual 4.0. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(2), 841-853.
- Yuhefizar, Y., Utami, D., & Sudimanb, J. (2024). The E-govqual and Importance Performance Analysis (IPA) models analysis: Review a web service quality of e-government. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 8(2), 777-783.
- Yusuf, Y. (2011). Manajemen jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (5th ed.). Singapore: McGraw-Hill.