

ABSTRAK

Gratifikasi Online (GOL) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Gratifikasi dan Pelayanan Publik, Komisi Pemberantasan Korupsi untuk memberi pelayanan pelaporan gratifikasi secara digital. Aplikasi GOL pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 dan kemudian mengalami pembaruan pada tahun 2022 dengan modul utama yaitu pelaporan gratifikasi dan program pengendalian gratifikasi. Penelitian bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kinerja pelaksanaan ISO25010:2023 pada aplikasi Gratifikasi Online dan menentukan aspek yang menjadi prioritas perbaikan. Penilaian kinerja pelaksanaan ISO25010:2023 aplikasi Gratifikasi Online dilakukan melalui perbandingan antara tingkat kepentingan setiap atribut dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh pengguna. Analisis data dilakukan menggunakan *customer satisfaction index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap aplikasi dan *importance-performance analysis (IPA)* untuk mengetahui nilai kesenjangan antara kepentingan dan kinerja, serta mengidentifikasi atribut yang masuk dalam area prioritas perbaikan berdasarkan diagram kartesian IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gratifikasi Online sebesar 86,21% yaitu sangat puas. Meskipun tingkat kepuasannya tinggi, seluruh atribut memiliki nilai kesenjangan negatif dimana 2 diantara 20 atribut masuk dalam area prioritas perbaikan yaitu atribut *confidentiality* dan *adaptability*.

Kata kunci: Gratifikasi Online, kualitas layanan, ISO25010:2023, *customer satisfaction index (CSI)*, *importance performance analysis (IPA)*

ABSTRACT

Gratifikasi Online (GOL) application, developed by the Directorate of Gratification and Public Services under the Corruption Eradication Commission, provides digital services for reporting gratification. Initially launched in 2017, the application underwent significant updates in 2022, introducing key modules for gratification reporting and control programs. This study aims to evaluate user perceptions of the Gratifikasi Online application's performance based on the ISO25010:2023 standard and identify aspects requiring prioritized improvement. The assessment of the application's performance adheres to ISO25010:2023 standards by comparing the importance of various attributes against the performance levels perceived by users. Data analysis is conducted using the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the overall user satisfaction level and the Importance-Performance Analysis (IPA) to evaluate the gap between user expectations and actual performance. The IPA also helps identify attributes falling within priority improvement areas through a Cartesian diagram. The findings reveal that the overall user satisfaction with the Gratifikasi Online application is 86.21%, categorized as very satisfied. However, despite the high satisfaction level, all attributes show a negative gap value. Among the 20 assessed attributes, confidentiality and adaptability are identified as priorities for improvement based on the IPA analysis.

Keywords: Gratifikasi Online, service quality, ISO25010:2023, customer satisfaction index (CSI), importance performance analysis (IPA)