

ABSTRAK

Digitalisasi dalam dunia kerja semakin berkembang, salah satunya melalui penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. PT Pelindo Lhokseumawe telah menerapkan aplikasi My Pelindo sebagai alat bantu bagi karyawan dalam mendukung kegiatan operasional dan administrasi. Namun, tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi ini belum terukur secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi My Pelindo dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi karyawan terhadap layanan aplikasi berdasarkan lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perhitungan nilai *gap* antara persepsi dan harapan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kesesuaian layanan aplikasi dengan harapan karyawan mencapai 95,9%, dengan nilai $Q > 1$ yang mengindikasikan kualitas layanan berada dalam kategori baik. Namun, dimensi *Reliability* memiliki tingkat kesesuaian terendah (87,5%) dengan *gap* tertinggi (0,53), menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan masih memerlukan perbaikan. Temuan ini menjadi dasar bagi PT Pelindo Lhokseumawe untuk meningkatkan kualitas aplikasi My Pelindo, terutama dalam aspek keandalan dan daya tanggap layanan, guna meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan.

Kata kunci: Kepuasan Karyawan, Aplikasi My Pelindo, *Service Quality*.

ABSTRACT

Digitalization in the world of work is growing, one of which is through the use of information technology-based applications to improve operational efficiency. PT Pelindo Lhokseumawe has implemented the My Pelindo application as a tool for employees to support operational and administrative activities. However, the level of employee satisfaction with this application has not been measured systematically. This study aims to analyze the level of employee satisfaction with the My Pelindo application using the Service Quality (Servqual) method, which measures the gap between employee expectations and perceptions of application services based on five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study uses a quantitative approach with a survey method through a questionnaire. The data obtained was analyzed using the calculation of the gap value between employee perception and expectations. The results of the study show that overall, the level of suitability of application services with employee expectations reaches 95.9%, with a $Q > 1$ value indicating that the service quality is in the good category. However, the Reliability dimension has the lowest level of conformity (87.5%) with the highest gap (0.53), indicating that the reliability aspect of the service still needs improvement. This finding is the basis for PT Pelindo Lhokseumawe to improve the quality of the My Pelindo application, especially in terms of reliability and responsiveness of services, in order to increase employee satisfaction and productivity.

Keywords: *Employee Satisfaction, My Pelindo Application, Service Quality .*