

PENGARUH PENERAPAN APLIKASI SIPINTER TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN AKADEMIK DI POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI JAKARTA

Faishal Ahmad Kamil¹, Nida Handayani²

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

E-mail: *faishalkamil02@gmail.com¹, nida.handayani@umj.ac.id²

ABSTRAK

Penerapan aplikasi / Sistem Informasi Manajemen adalah sekelompok sistem informasi yang saling berhubungan. Permasalahan Pembayaran di aplikasi sipinter terkait kode pembayaran yang tidak muncul di aplikasi Sipinter. Serta sudah melakukan pembayaran, namun masih adanya tagihan pendaftar yang akan dibayar. Verifikasi berkas pendaftaran menjadi terhambat. Pada saat melakukan pendaftaran ulang calon mahasiswa baru terjadi kendala penambahan data yang gagal serta adanya duplikat data. Terjadi kendala saat ingin *upload file*. Pada saat proses *upload file* membutuhkan waktu yang cukup lama dan file tersebut sering tidak tersimpan di sistem Sipinter. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari aplikasi Sipinter terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Jakarta. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner dan analisis data menggunakan SPSS versi 30. Populasi dalam Penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Jakarta sebanyak 78 orang. Teknik analisis data yang digunakan merupakan analisis regresi linear sederhana. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap variabel x (Sistem Informasi Manajemen) dan variabel y (kepuasan layanan [Mahasiswa]) nilai konstanta sebesar 1,176. Berdasarkan hasil analisis uji koefisien determinasi memperlihatkan nilai R^2 sebesar 0,871 hasil tersebut menunjukkan Sistem Informasi Manajemen (X) terhadap variabel Kepuasan Layanan [Mahasiswa] sebesar 0,871 atau 88,71 %, sementara sisanya $100\% - 88,71\% = 11,29\%$ dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan nilai R yaitu 0,934 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi berada pada tingkat 0,80-1 yang diartikan tingkat hubungan korelasi variabel sistem informasi manajemen sangat kuat terhadap variabel kepuasan layanan (mahasiswa).

Kata kunci

Sistem Informasi Manajemen, Kepuasan Layanan, Mahasiswa

ABSTRACT

The implementation of the application/Management Information System is a group of interconnected information systems. Payment issues in the Sipinter application are related to payment codes that do not appear in the Sipinter application. Even though payments have been made, there are still registration fees that need to be paid. Verification of registration files is being hampered. When re-registering new prospective students, there are issues with failed data additions and duplicate data. There are also issues when uploading files. The file upload process takes a long time, and the files often do not save in the Sipinter system. The purpose of this study is to determine the impact of the Sipinter application on student satisfaction at the Jakarta State Institute of Administrative Sciences Polytechnic. The method used was quantitative research with questionnaire distribution and data analysis using SPSS version 30. The population in this study was 78 students at the Jakarta State Administration Institute Polytechnic. The data analysis technique used was simple linear regression analysis. The results of this study indicate an influence on variable x (Management Information System) and variable y (service satisfaction [students]) with

a constant value of 1.176. Based on the results of the coefficient of determination test, the adjusted value is 0.871, indicating that the Management Information System (X) has an influence of 0.871 or 88.71% on the Service Satisfaction [Students] variable. , while the remaining 100% - 88.71% = 11.29% may be influenced by other variables not studied. Based on the R value of 0.934, it can be seen that the correlation coefficient is at the 0.80-1 level, indicating a very strong correlation between the Management Information System variable and the Service Satisfaction (Students) variable.

Keywords

Management Information System, Service Satisfaction, Students

1. PENDAHULUAN

Pendidikan mempunyai andil serta peran yang sangat penting dalam mengangkat kualitas serta martabat hidup seseorang. Sedangkan, keberhasilan dunia pendidikan ditentukan banyak faktor baik dari sivitas pendidikan serta ekonomi seseorang, pelayanan pendidikan kepada penggun annya. Pelayanan pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam akademik berdampak pada peningkatan kepuasan akademik pengguna jasa pendidikan (Amin,2021).Politeknik sebagai lembaga pendidikan formal yang memajukan pelayanan pendidikan berkualitas tinggi dan baik sehingga kualitas layanan akademik memainkan peran penting dalam mendukung proses pendidikan dan menjamin kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang efisien dapat berkontribusi pada pengalaman belajar yang lebih baik, akses informasi yang tepat waktu, dan efektivitas institusi secara keseluruhan (Kasmiruddin & Rajagukguk, 2022).

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan publik karena kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan publik terhadap pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah. Sedangkan, pelayanan sangat bergantung pada kepuasan masyarakat, karena kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat akan bertambah seiring berjalannya waktu. Dengan demikian, kepuasan masyarakat yang diberikan juga akan meningkat (Prasetya et al,2022). Pelayanan akademik memainkan peran penting dalam mendukung proses pendidikan dan menjamin kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang efisien dapat berkontribusi pada pengalaman belajar yang lebih baik, akses informasi yang tepat waktu, dan efektivitas institusi secara keseluruhan (Amri,2021).

Pelayanan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lembaga Administrasi Negara (LAN) Jakarta memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan secara jelas menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan standar pendidikan tinggi sebagai pelayanan profesional publik dengan melakukan segala upaya untuk memberikan pelayanan yang memenuhi atau melampaui standar industri. Hal ini membangun reputasi institusi di kalangan masyarakat sekaligus mendapatkan kepercayaan dari publik. Ketika kualitas yang dirasakan dari suatu pelayanan sesuai dengan kualitas yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dianggap sempurna. Sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan kurang dari kualitas yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dianggap di bawah standar atau buruk (Ratnasari,2020).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dipisahkan dengan harapan begitupun sebaliknya mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi, maka akan terciptanya loyalitasnya kepada almamaternya. Akan tetapi, upaya untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan, akademik harus berkerja maksimal baik dari segi sumber daya manusiannya maupun sistem informasinya serta teknologi yang dipakai harus sesuai perkembangan zaman (Wulandari,2020).

Tabel 1. Laporan Survei Kualitas Pelayanan Politeknik STIA

No	Tanggal	Kemampuan Melayani Akademik Kemahasiswaan					Total Respon s (orang)
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	4 s.d. 6 Oktober 2021	274 orang	50 Orang	20 orang	4 orang	3 Orang	351
2	12 s.d. 14 Oktober 2022	347 orang	38 orang	19 orang	4 Orang	1 Orang	409
3	2 s.d. 4 Oktober 2023	262 orang	50 orang	21 orang	7 Orang	1 Orang	341
TOTAL							1101

Sumber : <https://stialan.ac.id/v3/> di akses pada 15 April 2024

Berdasarkan laporan hasil survei yang dilakukan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 1101 mahasiswa pada bulan Oktober Tahun 2021 – 2023, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden sebesar 883 orang menyatakan sangat setuju bahwa Civitas akademika memiliki kemampuan untuk melayani Akademik Kemahasiswaan. Responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 138 orang. Sebanyak 69 orang berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju sebanyak 15 orang dan sangat tidak setuju terhadap kemampuan untuk melayani Akademik Kemahasiswaan sebanyak 5 orang.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang konsisten meningkat, memacu manusia sebagai pengguna untuk konsisten mampu melalui persaingan di era globalisasi ini. Oleh karena itu, teknologi Informasi telah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap institusi pendidikan terutama dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan organisasi untuk mengembangkan produk, layanan, dan kapabilitas yang akan memberikan keunggulan di pasar. Akan tetapi, dengan adanya sistem informasi akademik diharapkan mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan kualitas daya saing, sehingga hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas mutu pendidikan dan pelayanan terhadap mahasiswa dan dosen, karena sistem informasi akademik memberikan kemudahan dalam mengolah data administrasi akademik seperti data mahasiswa, data nilai, mata kuliah, penjadwalan, data dosen dan kegiatan biro administrasi akademik lainnya (Aidah Hami et al, 2022).

Penerapan aplikasi Sipinter Terhadap Kepuasan Mahasiswa masih sering ditemukan permasalahan-permasalahan. Meneliti terkait penerapan aplikasi sipinter terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Jakarta ingin mengetahui seberapa baik penerapan aplikasi Sipinter terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik STIA LAN Jakarta. Oleh karena itu, mulai melakukan observasi awal yang dilakukan bulan Maret s.d. Juni 2024. Terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penerapan aplikasi Sipinter di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Berdasarkan pemantauan hasil observasi yang dilakukan terhadap aplikasi Sipinter di Politeknik STIA LAN Jakarta. Permasalahan Pembayaran di aplikasi sipinter. Politeknik STIA LAN Jakarta menghadapi tantangan terkait kode pembayaran yang tidak

muncul di aplikasi Sipinter. Terdapat permasalahan pembayaran terkait tagihan pembayaran. Salah Satu pendaftar calon mahasiswa baru sudah melakukan pembayaran, namun masih adanya tagihan pendaftar yang akan dibayar. Berdasarkan pemantauan hasil observasi yang dilakukan terhadap penerapan aplikasi Sipinter di Politeknik STIA LAN Jakarta. Verifikasi berkas dalam proses pendaftaran calon mahasiswa baru. Berdasarkan dari data hasil observasi awal yang dilakukan bulan Maret s.d. Juni 2024, masih adanya permasalahan verifikasi berkas dalam proses pendaftaran penerimaan calon mahasiswa baru. Pendaftaran menjadi terhambat. Selain itu, masih sering menghadapi kendala dalam melakukan pendaftaran calon mahasiswa baru. Pada saat melakukan pendaftaran ulang calon mahasiswa baru terjadi kendala penambahan data yang gagal serta adanya duplikat data.

Berdasarkan pemantauan hasil observasi yang dilakukan terhadap penerapan aplikasi Sipinter di Politeknik STIA LAN Jakarta. Permasalahan terkait *Upload File* pada sistem. Pada saat melakukan pendaftaran calon mahasiswa baru Politeknik STIA LAN Jakarta terlebih dahulu *mengupload file* di sistem Sipinter. Namun, terjadi kendala saat ingin *mengupload file*. Salah satu contoh permasalahan terkait *upload file* di Sistem Sipinter adalah pada saat proses *upload file* membutuhkan waktu yang cukup lama dan file tersebut sering tidak tersimpan di sistem Sipinter menjadi salah satu hambatan untuk Politeknik STIA LAN Jakarta dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian Deskriptif. Pendekatan Kuantitatif sebagai metode penelitian Deskriptif. Menurut Arikunto Suharsimi, Kuesioner didefinisikan terdiri dari beberapa pertanyaan tertulis yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini, jenis kuesioner terbuka digunakan untuk tujuan ini.

Menurut Nanang Martono (2015) menyatakan variabel independent (X) sebagai variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan efek pada variabel lain. Akan tetapi, dalam urutan waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini merupakan Penerapan Aplikasi (Sistem Informasi Manajemen). Nanang Martono (2015) menyatakan variabel dependent (Y) adalah variabel yang disebabkan atau yang dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel terikat (Y) Dalam penelitian ini merupakan kepuasan mahasiswa.

Data deskriptif penelitian disampaikan agar dapat melihat profil data dari penelitian dengan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan di dalam penelitian. Responden penelitian diambil dari Mahasiswa dan Mahasiswi Politeknik STIA LAN Jakarta sebanyak 78 responden. Responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, program studi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Jenis Kelamin dibagi menjadi dua kategori yaitu Laki-laki dan Perempuan. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin disajikan pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent
Laki-Laki	35	44,87 %	44,87 %
Perempuan	43	55,13 %	55,13 %
Total	78	100 %	100 %

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel terdapat responden didominasi dengan berjenis kelamin perempuan sejumlah 43 responden atau 55,13% dan sejumlah 35 responden berjenis kelamin Laki-laki presentase 44,87 %. Berdasarkan penelitian terhadap usia responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frequency	Precent	valid precent
19-20 Tahun	28	35,89 %	35,89 %
21-22 Tahun	36	46,15 %	46,15 %
23-24 Tahun	14	17,96 %	17,96 %
Total	78	100 %	100 %

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel terdapat responden dengan Usia terbanyak adalah usia rentang 21-22 tahun dengan persentase sebesar 46,15% sebanyak 36 responden, kemudian usia rentang 19-20 tahun dengan persentase sebesar 35,89 % sebanyak 28 responden. Sedangkan usia rentang 23-24 tahun dengan persentase sebesar 17,96 % sebanyak 14 responden. Berdasarkan program studi sering dipandang sebagai suatu kondisi yang mencerminkan minat seseorang. Responden berdasarkan program studi dapat dilihat tabel sebagai berikut:

Tabel 4. karakteristik responden berdasarkan program studi

Program Studi	Frequency	Precent	valid precent
APN	25	32,06%	32,06%
ABSP	18	23,07%	23,07%
MSDMA	35	44,87%	44,87%
Total	78	100 %	100 %

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel terdapat responden dengan program studi terbanyak adalah Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA) dengan persentase 44,87% sebanyak 35 responden. Kemudian program studi Aparatur Pembangunan Negara (APN) dengan persentase 32,06% sebanyak 25 responden. Sedangkan program studi Administrasi Bisnis Sektor Publik (ABSP) dengan persentase 23,07% sebanyak 18 responden.

3.1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.176	1.249		.942
	Sistem Informasi Manajemen	.752	.033	.934	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan (Mahasiswa)

Gambar 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS 30

$$Y = a + bx$$

$$Y = 1.176 + 0,752X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Layanan (Mahasiswa)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Sistem Informasi Manajemen

Hasil persamaan regresi di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a merupakan konstanta dari unstandardized coefficients. Pada gambar yang ada di atas nilai konstanta sebesar 1.176 . Memiliki arti nilai variabel independen (Sistem Informasi Manajemen) = 0 (nol), maka nilai variabel dependen (Kepuasan layanan [Mahasiswa]) akan menunjukkan sebesar 1.176 dalam arti tidak adanya Sistem Informasi Manajemen (X) maka kepuasan layanan [Mahasiswa] (Y) sebesar 1.176
- b merupakan koefisien regresi. Nilai pada gambar merupakan 0,752 yang memiliki arti setiap penambahan sebesar 1% tingkat Sistem Informasi Manajemen (X), maka kepuasan layanan [mahasiswa] (Y) akan meningkat sebesar 0, 752. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif, oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan [mahasiswa] (Y) diartikan jika sistem informasi manajemen meningkat maka kepuasan layanan [mahasiswa] akan meningkat.

3.2. Hasil uji Analisis koefisien determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.872	.871	2.086

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Manajemen

Gambar 2. Hasil uji Analisis koefisien determinasi (R^2)

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS 30

Analisis koefisien determinasi berguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau dependen. Berdasarkan hasil menggunakan program IBM SPSS Statitics hasil Uji koefisien determinasi diatas

memperlihatkan nilai adjuster(R^2) sebesar 0.871 hasil tersebut menunjukkan Sistem Informasi Manajemen (X) terhadap variabel Kepuasan Layanan [Mahasiswa] sebesar 0,871 atau 88,71 %, sementara sisanya 100 % -88,71% =11,29 % dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan nilai R yaitu 0,934 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi berada pada tingkat 0,80-1 yang diartikan tingkat hubungan korelasi variabel sistem informasi manajemen sangat kuat terhadap variabel kepuasan layanan (mahasiswa). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dalam aplikasi SPSS versi 30, hasil Uji Regresi Linier Sederhana nilai variabel dependen (Kepuasan layanan [Mahasiswa]) akan menunjukkan sebesar 1.176 Koefisien regresi nilai pada tabel merupakan 0,752, maka kepuasan layanan [mahasiswa] (Y) akan meningkat sebesar 0,752. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif, oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan [mahasiswa] (Y) diartikan jika sistem informasi manajemen meningkat maka kepuasan layanan [mahasiswa] akan meningkat.

Berdasarkan Hasil pengujian analisis koefisien determinasi menggunakan program IBM SPSS Statistics hasil Uji koefisien determinasi memperlihatkan nilai adjuster (R^2) sebesar 0.871 hasil tersebut menunjukkan Sistem Informasi Manajemen (X) terhadap variabel Kepuasan Layanan [Mahasiswa] sebesar 0,871 atau 88,71 %, sementara sisanya 100 % -88,71% =11,29 % dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan nilai R yaitu 0,934 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi berada pada tingkat 0,80-1 yang diartikan tingkat hubungan korelasi variabel sistem informasi manajemen sangat kuat terhadap variabel kepuasan layanan (mahasiswa).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian ini menggunakan perhitungan dengan aplikasi SPSS 30. Hasil dari uji regresi sederhana menunjukan adanya pengaruh terhadap variabel x (Sistem Informasi Manajemen) dan variabel y (kepuasan layanan [Mahasiswa]) nilai konstanta sebesar 1,176 berarti jika tidak ada Sistem Informasi Manajemen (X) maka nilai koefisien kepuasan layanan [Mahasiswa] (Y) merupakan sebesar 1,176. Setiap adanya penambahan 1% pada Sistem Informasi Manajemen (X). Oleh sebab itu, kepuasan layanan [Mahasiswa] (Y) akan meningkat sebanyak 0,01. Karena koefisien regresi yang bernilai positif, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan [Mahasiswa] diartikan apabila sistem informasi manajemen meningkat maka kepuasan layanan [mahasiswa] akan meningkat. Sementara itu, Uji hipotesis secara analisis koefisien determinasi nilai adjuster (R^2) sebesar 0.871 hasil tersebut menunjukkan Sistem Informasi Manajemen (X) terhadap variabel Kepuasan Layanan [Mahasiswa] sebesar 0,871 atau 88,71 %, sementara sisanya 100 % -88,71% =11,29 % dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan nilai R yaitu 0,934 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi berada pada tingkat 0,80-1 yang diartikan tingkat hubungan korelasi variabel sistem informasi manajemen sangat kuat terhadap variabel kepuasan layanan (mahasiswa).

5. DAFTAR PUSTAKA

Adiatma, T., Harahap, T. K., Hendrayady, A., Anto, R. P., Mariam, I., Ainurrahmah, Y., & Tui, F. P. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik*. Penerbit Tahta Media.

- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS.
- Asmawati, A., Nurwahida, N., Anisa, N., & Annisa, Q. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di Ftk Uin Alauddin Makassar. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 141-152.
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239-247.
- Azkiyah, Z., Kartiko, A., & Zuana, M. M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru Di Madrasah. Nidhomul Haq: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 290-303.
- Caniago, A. (2022). Analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219-231.
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. IKRA-ITH Informatika: *Jurnal Komputer dan Informatika*, 5(1), 58-67.
- Firdaus, S., Suwiryo, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, 5(2), 320.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro. 2013.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Hami, A., & Anggraini, D. (2022). Kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. *Jurnal informasi dan Komputer*, 10(1), 121-129.
- Hayat.(2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit PT RajaGrafindo Persada
- Ihwaludin, A., & Fauji, I. (2024). Pengaruh Penerapan Aplikasi Kahoot Terhadap Hasil Belajar Bahasa Arab Siswa Kelas IX SMA Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Al-Murabbi*, 9(2), 69-81.
- Ismaya, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Diukur Dengan Pendekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 99-107.
- Krisnawati, A., Pratiwi, V. A., & Pramayuda, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Arjawinangun. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 16(1), 35-44.
- Kurniasih, E., Thantawi, T. R., & Anwar, M. (2023). Analisis Pembukaan Rekening Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor. *Sahid Banking Journal*, 3(01), 149-167.
- Majid, A., Nurdiana, R., Mas'adah, N., Faizah, E. N., & Astuti, S. Y. (2020). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik fakultas ilmu ekonomi dan bisnis Universitas muhammadiyah lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 413-425.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102.

- Mewengkang, R., Tumbel, G., Mamonto, F., & Rotty, V. N. J. (2021). Implementasi kebijakan sistem informasi manajemen akademik di universitas negeri manado. YUME: *Journal of Management*, 4(2).
- Nofita, D. Y., & Veri, J. (2024). Mengukur Keberhasilan Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) dengan Model Kesuksesan Delon and Mclean. *Jurnal Ekobistek*, 13(2), 27-35.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49-61.