

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIMAK) DIMEDIASI  
LITERASI TEKNOLOGI DI UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**DRAFT TESIS**



**NAMA : RENO MARDHOTILLAH**  
**NIM : 07012682226022**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK (SI/MAK) DIMEDIASI LITERASI  
TEKNOLOGI DI UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Nama Mahasiswa : RENO MARDHOTILLAH

NIM : 07012682226022

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBUJAKAN PUBLIK

### Menyetujui,

  
Dr. Nengyanji, M.Hum.  
Pembimbing Pertama

  
Dr. Andries Lionardo, M.Si.  
Pembimbing Kedua

### Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

  
Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.  
NIP. 19780512 200212 1 000

Dekan FISIP UNSRI  
  
Prof. Dr. Alfiri, M.Si  
NIP. 196601221990031004

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Dimediasi Literasi Teknologi di Universitas Sriwijaya



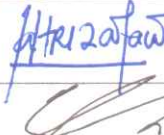


Nama Mahasiswa : Reno Mardhotillah

NIM : 07012682226022

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 26 Juli 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Nengyanti, M.Hum.	Ketua	
2	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Sekretaris	
3	Dr. Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., C.A.	Anggota	
4	Dr. Katriza Imania, M.Si.	Anggota	
5	Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP	Anggota	

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Alfitri, M.Si.  
NIP. 19660122 199003 1 004

Palembang, Juli 2024  
Menyetujui,  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.  
NIP. 19780512 200212 1 000



**BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN  
MAHASISWA PROGRAM STUDI  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

No.	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Nengyanti, M.Hum.	Ketua	
2	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Sekretaris	
3	Dr. Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., C.A.	Anggota	
4	Dr. Katriza Imania, M.Si.	Anggota	
5	Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.	Anggota	

Menerangkan bahwa :

Nama : Reno Mardhotillah  
NIM : 07012682226022  
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Dimediasi Literasi Teknologi di Universitas Sriwijaya

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.

Palembang, **Juli 2024**  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

**Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.**  
NIP 19780512 200212 1 000

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reno Mardhotillah  
NIM : 07012682226022  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (*SIMAK*) DIMEDIASI  
LITERASI TEKNOLOGI DI UNIVERSITAS SRIWIJAYA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada Tanggal : Juli 2024  
Yang Menyatakan,



**Reno Mardhotillah**  
NIM 07012682226022

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reno Mardhotillah  
NIM : 07012682226022  
Tempat / Tanggal lahir : Inderalaya, 30 Juni 1991  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Dimediasi Literasi Teknologi di Universitas Sriwijaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Juli 2024  
Yang Menyatakan,



**Reno Mardhotillah**  
NIM 07012682226022

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Administrasi Akademik (*SIMAK*) Dimediasi Literasi Teknologi di Universitas Sriwijaya ini dengan baik. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Peneliti tentunya mendapatkan bantuan oleh berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini agar dapat diselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga bisa menjadi penelitian yang memberikan manfaat bagi orang lain. Ucapan syukur dan terimakasih peneliti disampaikan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan petunjuk atas kehidupan yang terang benderang.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah., S.E., M.Si. sebagai Rektor Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. sebagai Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik
6. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum. sebagai dosen pembimbing kesatu yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama penelitian dan penyusunan tesis ini.
7. Dr. Andries Lionardo, M.Hum. sebagai dosen pembimbing kedua yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama



penelitian dan penyusunan tesis ini.

8. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi di Program Studi Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya.
9. Kedua orangtua Bapak Alm. Efby Suhaimi dan Ibundaku Marbiah yang telah memberikan semua jiwa dan raga dan selalu medo'akan untuk anandanya ini.
10. Istriku Febrikaharni, putriku Tanisha Alishba Mardhotillah dan putraku Mizyan El Rumi Mardhotillah yang selalu mendukung dan medo'akan Piboo.
11. Teman-teman seperjuangan di Prodi Magister Administrasi Publik terkhusus angkatan 2022 yang telah kebersamai peneliti selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung peneliti dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu mencurahkan taufiq, rahmat, dan hidayahNya kepada kita semua.

Palembang,        Juli 2024  
Penulis,

**Reno Mardhotillah**



## ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (*SIMAK*) DIMEDIASI LITERASI TEKNOLOGI DI UNIVERSITAS SRIWIJAYA.

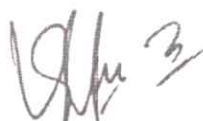
Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Juli 2024

Reno Mardhotillah; dibimbing oleh Dr. Nengyanti, M.Hum. dan Dr. Andries Lionardo, M.Si.  
xvi, 166 halaman, 24 tabel, 14 gambar, 5 lampiran

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap sistem informasi akademik dimediasi oleh literasi teknologi di Universitas Sriwijaya. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif eksplanatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proporsional sampling* sebanyak 794 sampel ditentukan berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan dari 30.554 populasi tahun akademik 2023/2024. Penelitian dilakukan terhadap sampel Mahasiswa yang aktif di tahun akademik 2023/2024, Dosen dan Tenaga Kependidikan (bertugas sebagai Admin Program Studi atau Admin *SIMAK*) di Universitas Sriwijaya. Analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan program *SEMPLS 3*. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh kuat sebesar (0,660) jika dimediasi literasi teknologi, pengaruh literasi terhadap kepuasan pengguna justru sangat lemah (0,249). Ketika diuji coba literasi teknologi sebagai *antecedent* dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna hasilnya sangat kuat sebesar (0,857). Dapat disimpulkan bahwa temuan model literasi digital lebih meningkatkan kepuasan pelanggan ketika sebagai variabel *antecedent*. Hal ini membuktikan teori Ajzen dan Fishbein (1991). Oleh karena itu penelitian ini merekomendasikan dalam pelayanan publik berbasis teknologi yang menjadi prasyarat adalah literasi teknologi baik petugas maupun pengguna.

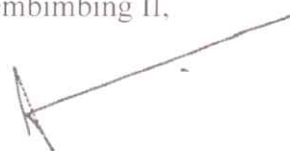
**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Literasi Teknologi, Sistem Informasi Akademik (*SIMAK*), Universitas Sriwijaya.

Dosen Pembimbing I,



**Dr. Nengyanti, M.Hum.**  
NIP 196705121992032002

Pembimbing II,



**Dr. Andries Lionardo, M.Si.**  
NIP 197905012002121000

Koordinator Prodi  
Magister Administrasi Publik,



**Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.**  
NIP 19780512 2002121000

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (SIMAK) IS MEDIATED BY TECHNOLOGICAL LITERACY AT SRIWIJAYA UNIVERSITY

Scientific writing in the form of thesis, July 2024

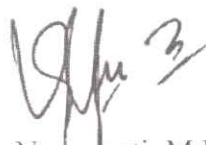
Reno Mardhotillah; guided by Dr. Nengyanti and Dr. Andries Lionardo, M.Si.

xvi, 166 pages, 24 tables, 14 pictures, 5 enclosures

This research purposes to analyse the influence of service quality on academic information system is mediated by technology literacy at Sriwijaya University. The research used is explanative quantitative research. The sampling technique used proportional sampling with 794 samples determined based on Krejcie and Morgan Table from 30.554 populations from the 2023/2024 academic year. This reserach was conducted on a sample of students who were active in the 2023/2024 academic year, lecturer, and education staff at Sriwijaya University. Data analysis and hypothesis testing are using SEMPLS 3. The result of researcn show that the influence of service quality on user satisfaction shows a strong influence of (0.660) if mediated by technological literacy, the influence of literacy on user satisfaction is actually very weak (0.249). When testing technological literacy as an antecedent of service quality towards user satisfaction, the result was very strong at (0.857). It can be concluded that the findings of the digital literay model further increase customer satisfaction when used as an antecedent variable. This proves the theory of Ajzen and Fishbein (1991). Therefore, the research recommends that in technology based public service, the prerequisite is technology literacy fot both officers and users.

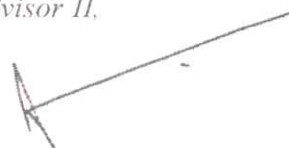
Key word : Service Quality, The User Satisfaction, Technology Literacy, Academic Information System (*SIMAK*), Sriwijaya University.

*Advisor I,*



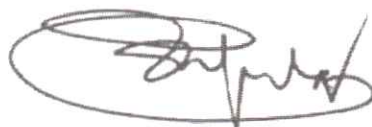
Dr. Nengyanti, M.Hum.  
NIP 196705121992032002

*Advisor II,*



Dr. Andries Lionardo, M.Si.  
NIP 197905012002121000

Coordinator  
of the Master of Public Administration Study Program,



**Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si.**  
NIP 19780512200212100

## DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR AKRONIM DAN SINGKATAN.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Perumusan Masalah.....	26
1.3. Analisis Penelitian.....	27
1.4 Manfaat Penelitian.....	28
BAB II LANDASAN TEORI.....	29
2.1. Landasan Teori.....	29
2.2. Konsep Kepuasan Pengguna.....	29
2.2.1. Definisi Kepuasan.....	29
2.2.2 Dimensi Kepuasan.....	30
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan.....	30
2.3 Literasi Teknologi.....	31
2.3.1 Pengertian Literasi Teknologi.....	31
2.4 Pelayanan Publik.....	35
2.4.1 Definisi Kualitas Layanan.....	35
2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan Publik.....	36
2.4.3 Metode Pengukuran Kualitas Layanan.....	36
2.5 Pengertian Layanan Akademik.....	37
2.6 Sistem Informasi.....	39
2.6.1 Sistem Informasi Akademik (SIMAK).....	42
2.7 Webqual 4.0.....	43
2.8 Penelitian Terdahulu.....	45
2.9 Hubungan Antar Variabel.....	72

2.10 Hipotesis Penelitian .....	72
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	74
3.2 Definisi Konsep .....	75
3.3 Definisi Operasional .....	76
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	83
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	83
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	87
3.7 Teknik Analisis Data.....	88
3.7.1 Analisis Outer Model.....	89
3.7.2 Analisis Inner Model.....	90
3.7.3 Analisis Univariat .....	90
3.7.4 Analisis Bivariat.....	91
3.7.5 Analisis Multivariat .....	92
3.7.6 Uji Hipotesis .....	92
3.7.7 Analisis Deskriptif .....	93
<b>BAB IV .....</b>	<b>94</b>
<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>94</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	94
4.2 Tujuan Universitas Sriwijaya.....	94
4.3 Struktur Organisasi .....	95
4.4 Visi dan Misi.....	96
4.5 Keadaan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa.....	97
1. Dosen .....	97
<b>BAB V .....</b>	<b>99</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>99</b>
5.1 Karakteristik Responden.....	99
5.2 Hasil Penelitian .....	102
5.2.1 Hasil Analisis Kuantitatif.....	103
5.2.1.1 Analisa Outer Model.....	103
5.2.1.2 Analisis Inner Model.....	106
5.2.1.3 Analisis Univariat .....	110
5.2.1.4 Analisis Bivariat.....	114
5.2.1.5 Analisis Multivariat .....	117
5.2.1.6 Uji Hipotesis .....	118
5.2.1.7 Hasil Analisis Deskriptif.....	120

5.3 Pembahasan.....	128
5.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	128
5.3.2 Pengaruh Literasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	130
5.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Literasi Teknologi .....	133
5.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan dimediasi Literasi Teknolgi terhadap Kepuasan Pengguna.....	134
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>138</b>
6.1 Kesimpulan .....	138
6.2 Saran .....	139
6.2.1 Saran Teoristis .....	139
6.2.2 Saran Praktis .....	140
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>143</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>150</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	47
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	77
Tabel 3.2 Data Populasi dan Sampel .....	86
Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS .....	89
Tabel 3.4 <i>Correlation Coefficient</i> Bivariat .....	91
Tabel 3.5 <i>Correlation Coefficient</i> Multivariat .....	92
Tabel 5.1 <i>Loading Factor</i> .....	103
Tabel 5.2 AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> ).....	104
Tabel 5.3 Cross Loading .....	105
Tabel 5.4 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i> .....	106
Tabel 5.5 Nilai <i>r-Square</i> .....	107
Tabel 5.6 <i>Path Coefficient</i> .....	108
Tabel 5.7 <i>t-statistic</i> .....	109
Tabel 5.8 Distribusi Kualitas Layanan .....	110
Tabel 5.9 Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	111
Tabel 5.10 Distribusi Kepuasan Pengguna .....	111
Tabel 5.11 Distribusi Literasi Teknologi .....	113
Tabel 5.12 Dimensi Literasi Teknologi terhadap Kepuasan Pengguna.....	113
Tabel 5.13 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	115
Tabel 5.14 Pengaruh Literasi Teknolgi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	116
Tabel 5.15 Pengaruh Literasi Teknologi terhadap Kualitas Layanan .....	116
Tabel 5.16 Pengaruh Kualitas Layanan dimediasi oleh Literasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	117
Tabel 5.17. Hipotesis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Dimediasi Literasi Tenologi .....	118
Tabel 5.18 Temuan Penelitian .....	125

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Contoh Aplikasi SIMAK Universitas Sriwijaya .....	18
Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Kepuasan .....	20
Gambar 1.3 Riset Mengenai Kualitas Layanan Sistem Akademik .....	22
Gambar 2.1 Hubungan Variabel .....	72
Gambar 3.1 Tabel Krejcie dan Morgan .....	85
Gambar 3.2 <i>Rating Scale</i> .....	87
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas Sriwijaya .....	95
Gambar 4.2 Diagram <i>Chart</i> Keadaan Dosen .....	97
Gambar 4.3 Diagram <i>Pie</i> Keadaan Tendik .....	98
Gambar 4.4 Diagram <i>Chart</i> Keadaan Mahasiswa .....	98
Gambar 5.1 Diagram Pie Karakteristik Dosen, Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan .....	100
Gambar 5.2 Diagram Pie Karakteristik Asal Fakultas .....	101
Gambar 5.3 Struktur <i>First Order</i> .....	110



## DAFTAR AKRONIM DAN SINGKATAN

### Akronim

<i>SIMAK</i>	: Sistem Informasi Akademik
Unsri	: Universitas Sriwijaya
Admin	: Administrasi
Tendik	: Tenaga Kependidikan

### Singkatan

CS	: <i>Control and Security</i>
IFD	: <i>Information and Data</i>
IFQ	: <i>Information Quality</i>
ITQ	: <i>Interaction Quality</i>
PF	: <i>Performance</i>
USA	: <i>Usability</i>
YCM	: <i>Communication</i>
YIF	: <i>Information</i>
YPS	: <i>Problem Solving</i>
YSE	: <i>Social Emosional</i>
PLS	: <i>Partial Least Square</i>
KRS	: Kartu Rencana Studi
KHS	: Kartu Hasil Studi
DPNA	: Daftar Prestasi Nilai Akademik
PMB	: Penerimaan Mahasiswa Baru

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif (Sukatin et al. 2022).

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan badan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk (UU No. 25 Tahun 2009). Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat terhadap pemerintah, serta mendorong terwujudnya *good governance* (pemerintahan yang baik) (Sukatin et al. 2022).

Terdapat berbagai jenis pelayanan publik secara administratif yang dapat diimplementasikan pada berbagai sektor di Indonesia. Salah satu sektor yang harus terus mendapatkan perbaikan pada pelayanan administratif adalah sektor pendidikan. Sektor pendidikan merupakan salah satu sektor strategis yang berperan dalam pembangunan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing.

Pelayanan administratif di sektor pendidikan meliputi pendaftaran, pembayaran, pengisian kurikulum, penilaian, sertifikasi, dan lain-lain. Pelayanan administratif yang efektif dan efisien di sektor pendidikan dapat meningkatkan kualitas proses belajar mengajar, motivasi belajar siswa, kinerja guru, dan akuntabilitas lembaga pendidikan (Aida et al. 2023)

Apabila dikaitkan dengan perkembangan teknologi yang pesat di era revolusi industri 4.0, hal ini tentunya dapat mempengaruhi karakteristik pekerjaan sehingga keterampilan dan kompetensi menjadi hal pokok yang perlu diperhatikan. Karakteristik di era revolusi industri tersebut meliputi digitalisasi interaksi antara manusia dengan mesin, komunikasi, dan penggunaan teknologi informasi. Oleh sebab itu, dunia pendidikan dan industri harus mampu mengembangkan strategi transformasi industri dengan mempertimbangkan sektor sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidangnya (Anggraini & Suaidah 2022).

Sevima (2018) menyatakan bahwa tantangan Perguruan Tinggi di Era Revolusi Industri 4.0 harus direspon secara cepat dan tepat oleh seluruh pemangku kepentingan agar mampu meningkatkan daya saing bangsa Indonesia. Revolusi industri 4.0 adalah istilah yang mengacu pada perubahan besar-besaran dalam dunia industri yang ditandai oleh penggunaan teknologi digital, internet, dan kecerdasan buatan dalam berbagai sektor ekonomi dan sosial. Revolusi industri 4.0 menuntut perubahan paradigma dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan tinggi, yang harus mampu menghasilkan lulusan yang siap menghadapi tantangan dan peluang di era digital ini (Sevima, 2018). Selain itu, perguruan tinggi sebagai satuan pendidikan harus memiliki berbagai pedoman penyelenggaraan, antara lain tentang

kurikulum tingkat satuan pendidikan dan silabus, struktur organisasi, pembagian tugas antara pendidik (Pasal 52 ayat 1 UU Nomor 19 Tahun 2005).

Pendidikan Tinggi wajib merumuskan kebijakan strategis dalam berbagai aspek mulai dari kelembagaan, bidang studi, kurikulum, sumber daya, serta pengembangan *cyber university*, Riset dan Pengembangan), hingga inovasi. Kebijakan strategis tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas, relevansi, efisiensi, dan akuntabilitas pendidikan tinggi, serta mendorong terciptanya iklim akademik yang kondusif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (Sevima, 2018).

Salah satu langkah utama yang harus dilakukan oleh perguruan tinggi adalah memperbaiki pengelolaan data kampus dan informasi yang harus tersampaikan dengan baik untuk kalangan pendidik maupun peserta didik. Pengelolaan data kampus dan informasi adalah proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pengamanan, dan penyajian data dan informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik dan administratif di perguruan tinggi, seperti data mahasiswa, dosen, kurikulum, nilai, jadwal, biaya, dan lain-lain (Aida et al. 2023). Pengelolaan data kampus dan informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akurasi pelayanan akademik dan administratif, serta memudahkan akses dan komunikasi antara pendidik dan peserta didik (Aida et al. 2023).

Sistem administrasi dalam menjalankan fungsi-fungsi administrasi, meliputi beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, pengolahan data supaya berbentuk, sifat, dan kegunaannya menjadi informasi, interpretasi informasi, penyampaian informasi atau transmisi kepada pengguna, dan pemanfaatan

informasi untuk kepentingan administrasi organisasi. Dalam rangka menciptakan pengelolaan administrasi dengan sistem database yang terpusat dan terintegrasi, serta tersedianya layanan informasi bagi mahasiswa, dosen, staf tata usaha, pimpinan, orang tua, dan alumni, maka Universitas Sriwijaya membangun Sistem Administrasi Akademik secara online.

Sistem Administrasi Akademik online merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi proses belajar mengajar dengan melakukan pengelolaan sistem administrasi akademik secara online di masing-masing Fakultas di Universitas Sriwijaya. Sistem ini memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara online, seperti proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan kurikulum, pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen dan mahasiswa. Universitas Sriwijaya sampai dengan sekarang telah memberikan layanan administrasi akademik secara online untuk mahasiswa, dosen, dan karyawan.

Keberagaman informasi dan variasi bentuknya menyebabkan diperlukan keberadaan sebuah portal yang dapat mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik. Secara khusus, informasi yang dapat diperoleh dari pelayanan sistem informasi akademik bertujuan untuk pencatatan biodata mahasiswa secara terpusat, memudahkan pengaturan KRS dan KHS yang akan dilakukan mahasiswa sesuai jadwal dan dapat dilakukan dalam jarak jauh, memudahkan dalam pencetakan absensi, DPNA semester, dan UAS, dll., memudahkan dosen dalam entri nilai sesuai dengan jadwal yang diharapkan

Universitas, dan memudahkan dalam pengontrolan data akademik dan penyajian data akademik yang cepat.

Sistem informasi akademik dapat terintegrasi berbagai macam efektivitas. Beberapa tujuan utama dari sistem administrasi akademik, yaitu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang menerapkan suatu sistem informasi bersifat online, memudahkan pengguna mencari informasi akademik baik untuk dosen maupun untuk mahasiswa, dan sebagai panduan untuk membantu melakukan efektivitas atau transaksi yang berhubungan dengan akademik, seperti melihat mata kuliah yang ditawarkan, mengakses hasil studi, memasukkan rencana studi, melihat transkrip akhir, dan kegiatan pengajaran lainnya. Sistem ini tidak hanya disediakan bagi mahasiswa, akan tetapi juga disiapkan untuk dosen dan tenaga kependidikan.

Sistem informasi akademik dirancang untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka memberikan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, serta meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing, dan kualitas Sumber Daya Manusia yang dihasilkannya. Sistem informasi akademik akan membantu pengelolaan data mahasiswa, mata kuliah, dosen, serta administrasi fakultas/program studi yang sifatnya masih manual, untuk dikerjakan dengan bantuan perangkat lunak secara efektif dan efisien. Dengan kehadiran sistem informasi akademik online, maka semua civitas akademika diharuskan untuk mengubah cara manual menjadi sistem informasi akademik berbasis online. Namun, sistem informasi akademik berbasis online ini belum dikaji secara menyeluruh efektivitasnya terhadap fungsi operasi organisasi

tersebut. Untuk itu, perlu ada sebuah kajian yang mendalam terkait dengan analisis kualitas layanan sistem informasi akademik dalam proses peningkatan layanan akademik di Universitas Sriwijaya.

Berikut adalah gambar aplikasi Sistem akademik yang ada di Universitas Sriwijaya yang dapat diakses pada link <https://akademik.unsri.ac.id/>:

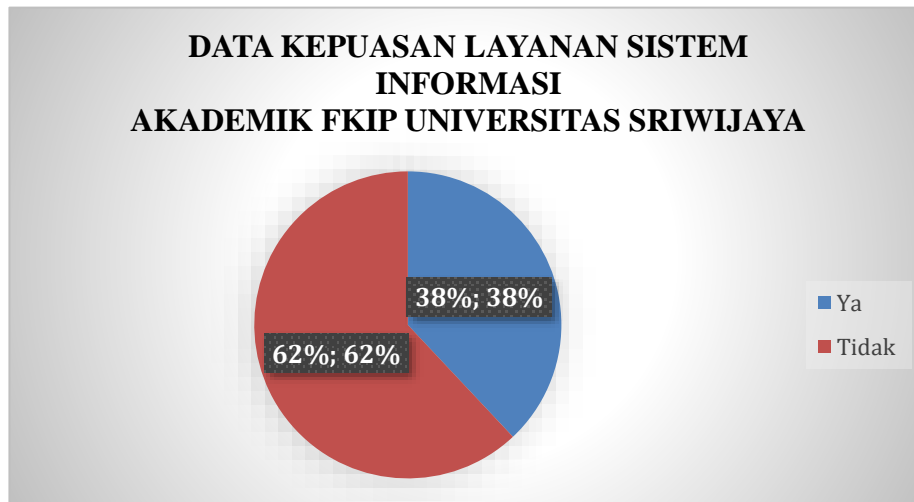


Gambar 1.1 Contoh Aplikasi SIMAK Universitas Sriwijaya



Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti dan hasil wawancara singkat yang dilakukan bersama Sub Koordinator Akademik dan Kemahasiswaan pada tanggal 9 Januari 2024, terdapat beberapa kendala dalam penerapan sistem informasi akademik di Universitas Sriwijaya, yang dirasakan mulai dari persiapan hingga pelaksanaan, antara lain: 1) Kurangnya sosialisasi penerapan sistem informasi akademik yang diberikan oleh fakultas kepada mahasiswa. Sosialisasi hanya dilaksanakan saat awal orientasi akademik, sehingga berimbas pada banyaknya kesalahan pengisian kode Mata Kuliah sesuai dengan kurikulum; 2) Kurangnya fitur dan item-item layanan dalam portal akademik online oleh mahasiswa dan dosen dalam menunjang proses akademik. Misalnya, tidak adanya layanan menu forum diskusi, menu informasi pengumuman (akademik, beasiswa, dan *workshop*), dan menu *virtual class* (materi kuliah, pengumuman, tugas kuliah). Selain itu, buku pedoman akademik yang sudah diterbitkan dalam bentuk *soft file digital* jarang diketahui dan dibaca oleh mahasiswa; 3) Sampai saat ini, penggunaan portal akademik oleh dosen hanya sebatas untuk menginput nilai. Penggunaan sistem informasi akademik online belum terkoneksi dengan media *e-learning* atau pembelajaran jarak jauh oleh mahasiswa dan dosen dalam kegiatan perkuliahan.

Adapun hasil pra *survei* yang menggambarkan ketidakpuasan beberapa pengguna sistem informasi akademik (*SIMAK*) di Universitas Sriwijaya disajikan sebagai berikut.



Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Kepuasan

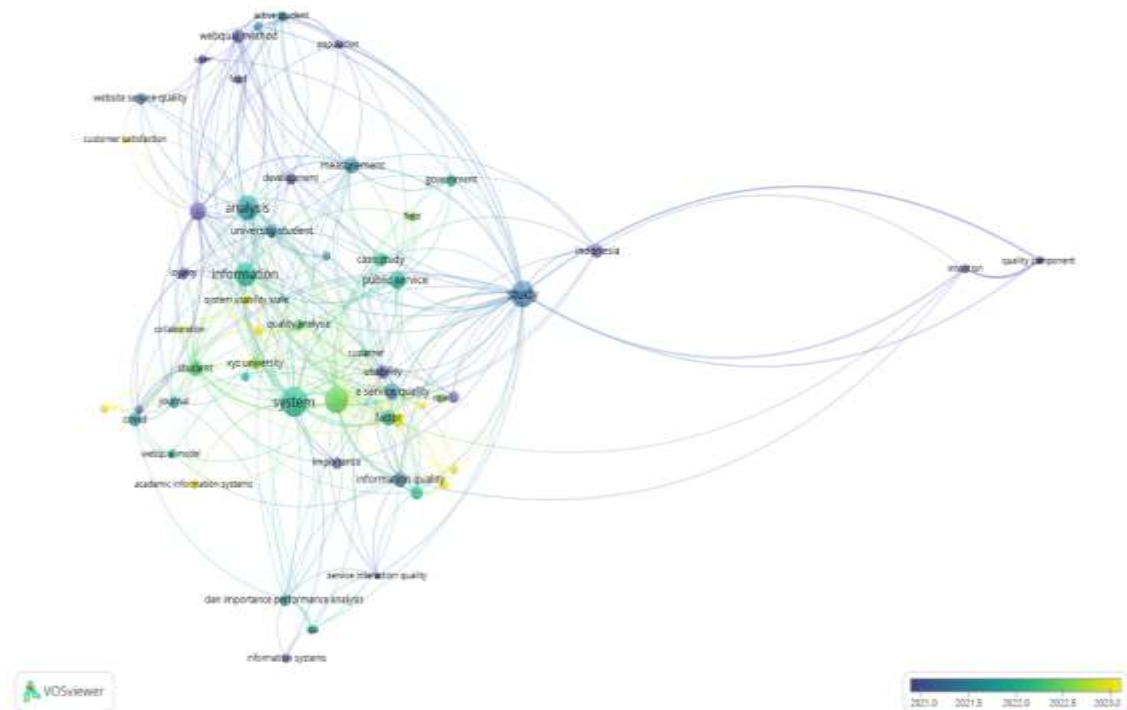
Hasil pra survei yang dilakukan pada 31 Januari 2024 dengan 40 responden menunjukkan bahwa sebagian respon yaitu sebanyak 62,3% mengatakan tidak puas dengan kualitas layanan sistem informasi akademik yang tersedia, sedangkan sebanyak 37,7% mengatakan puas. Fenomena tersebut menunjukkan ketidakpuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (*SIMAK*) Universitas Sriwijaya. Persoalan mengenai tingkat kepuasan pengguna suatu layanan di perguruan tinggi dalam hal ini mahasiswa, dosen dan staf administrasi menjadi penting untuk dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan pada hasil observasi tersebut, menjadi faktor utama untuk mendorong peneliti mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Sriwijaya terhadap kepuasan pengguna. Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik dilaksanakan menggunakan kriteria *webqual 4.0*. *Webqual* merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas dari *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Azizah et al. 2018). Pada *webqual* versi 4.0, suatu kualitas *website* dibagi dalam tiga bagian, yaitu: *usability*

(kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Tiga komponen tersebut termasuk dalam kesatuan komponen yang terdapat dalam *website*. Kualitas kegunaan (*usability quality*) menggambarkan bagaimana kualitas penggunaan/rancangan suatu *website*, hasil yang didapat bahwa terdapat tiga variable yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi, dan *service interaction* (kualitas interaksi layanan) ketiga variable tersebut menunjukkan ketidakpuasan akan tetapi tiga variable tersebut merupakan kuadran prioritas utama.

Kualitas informasi (*information quality*) menggambarkan kualitas informasi yang disediakan oleh *website*. Kualitas layanan interaksi (*service interactional quality*) menggambarkan bagaimana interaksi layanan yang diterima oleh pengguna *website* (Hadi, 2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator *webqual* secara keseluruhan *website repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai kualitas yang baik. Dilihat dari rata – rata skor yang termasuk dalam kategori tinggi, dengan perbandingan 4,022 : 3,73 artinya *website repository* perpustakaan UK Petra lebih baik dari *website repository* UIN Sunan Ampel Surabaya.

Untuk mengetahui pengaruh layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan publik sebagai pengguna, perlu dilakukan studi atau kajian lebih lanjut. Penelitian sejenis yang telah dilakukan digambarkan melalui pemetaan berdasarkan data publish of perish berikut.



Gambar 1.3 Riset Mengenai Kualitas Layanan Sistem Akademik

Sumber : Vosviewer (2024)

Kajian tentang analisis kualitas layanan sistem informasi akademik digambarkan pada penelitian sejenis seperti Samosir, (2018) bahwa Hasil Penelitian menunjukkan berdasarkan *WebQual Index Website SMA Negeri 48 Jakarta* dalam kondisi baik memiliki nilai 0.96. Adapun berdasarkan nilai kesenjangan kualitas kualitas *website SMA Negeri 48 Jakarta* belum sesuai dengan harapan penggunaanya, hal ini ditunjukkan dengan nilai GAP -0.4. Dari hasil Penelitian ini disarankan agar SMA Negeri 48 Jakarta meningkatkan ketiga dimensi yang ada yaitu *Usability Quality, Information Quality dan Interaction Quality* agar *website* yang ada lebih mudah digunakan.

Menurut Mustopa, A.,et al. (2020), untuk mencapai hasil *website* yang lebih baik kedepannya diperlukan sebuah pengembangan dari segi informasi

maupun layanan sehingga menghasilkan kualitas *website* yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dalam penelitian ini, kualitas dari *website* LYKAN diukur dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 sebagai tolak ukur pengembangan sistem dari *website* tersebut yang didalamnya terdapat variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Dalam menentukan hasil dari ketiga variabel tersebut, digunakan *Chi Square Test* untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna *website*. Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang berasal dari kelas 13.3C.01 dengan jumlah mahasiswa 42 orang dan pengambilan sampel sebanyak 38 responden. Dari penelitian yang dilakukan menggunakan *chi square test* menghasilkan keputusan bahwa nilai uji menunjukkan  $X^2$  sebesar 47,76 sedangkan derajat kebebasan bernilai sebesar 15,07 yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut menunjukkan antara kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna *website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN).

Suaryana et al. (2016) yang membahas fokus penelitian mengenai kualitas *website* layanan akademik. hasil penelitian beberapa implikasi yang dapat diberikan kepada unit informasi dan komunikasi FEB Unud. Pertama, unit sistem informasi perlu memperhatikan faktor penentu kepuasan pengguna sistem informasi akademik berbasis *website*, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Kedua, hasil penelitian ini menemukan sebagian besar pengguna sistem informasi akademik berbasis *web* menilai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sudah baik.

*Service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 44,8% Septiani et al. (2020). Kualitas informasi sebesar 3.620 dengan tingkat persentase 83,79%. Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil skor kualitas informasi sebesar 4.051 dengan tingkat persentase 83,35%. Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan hasil skor kualitas informasi sebesar 2.167 dengan tingkat persentase 80,25% Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Arey & Sanjaya (2021)

Hani & Anggraini (2022) melalui hasil penelitian SIAKAD ini adalah untuk memahami pengaruh variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD.

Assyahri & Mardaus (2023) yang berfokus pada kepuasan pengguna pada layanan sistem informasi akademik Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* (kualitas layanan) akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,681. Dengan demikian, pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas

Negeri Padang adalah 68,1%.

Hasil akhir yang didapatkan yaitu terdapat perbedaan signifikan antara persepsi kinerja atau aktual dengan kepentingan atau harapan terhadap kualitas *website* telkomsel berdasarkan dimensi *usability*, *information*, dan *service interaction*. Persentase tingkat kesesuaian sebesar 94,73% dan nilai kesenjangan sebesar -0,226. Pernyataan kuadran 1 yang menjadi fokus konsentrasi yaitu *website* telkomsel belum memiliki pengalaman yang positif dalam menggunakannya serta belum aman dalam melakukan transaksi (Athallah & Kraugusteeliana 2022).

Kualitas layanan sistem informasi akademik menyajikan informasi yang prima terhadap kepuasan pengguna, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern ini sudah semakin berkembang dengan perkembangan teknologi, salah satu wujud kemajuan teknologi adalah pesatnya perkembangan digitalisasi serta pentingnya peran teknologi dalam mendukung proses kegiatan akademik maupun non akademik, teknologi digital mampu meningkatkan kemampuan literasi teknologi dan nantinya akan lebih berdampak tinggi pada kualitas pelayanan maupun kepuasan menggunakan sistem informasi akademik (Lestari et al. 2020). Kebijakan tersebut diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang kompetitif di tengah persaingan perguruan tinggi yang semakin ketat serta lulusan yang mandiri.



Beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, peneliti berupaya untuk melihat pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik (*SIMAK*) terhadap kepuasan pengguna yang ada di Universitas Sriwijaya. *SIMAK* merupakan *website* yang telah digunakan secara umum oleh seluruh sivitas akademika dan menjadi sarana transparansi informasi bagi Dosen, Tenaga Pendidik, dan Mahasiswa. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada pengukuran dengan *Webqual* sebagai indikator pengukuran kualitas layanan. Hal ini yang menjadi pembeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hasil penjabaran di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Mediasi Literasi Teknologi di Universitas Sriwijaya**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap sistem informasi akademik di mediasi oleh literasi teknologi di Universitas Sriwijaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap tingkat kepuasan dan harapan civitas akademika Universitas Sriwijaya. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Sriwijaya, sehingga dapat mendukung proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan hasil pengamatan sementara di lapangan maka permasalahan pada penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *SIMAK* terhadap kepuasan pengguna di

Universitas Sriwijaya ?

2. Bagaimana pengaruh literasi teknologi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik di Universitas Sriwijaya ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *SIMAK* terhadap literasi teknologi ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dimediasi literasi teknologi terhadap kepuasan pengguna ?

### **1.3. Analisis Penelitian**

Analisis penelitian adalah ini adalah memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian ilmiah mengenai pengaruh dari kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di Universitas Sriwijaya. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini berdasarkan latarbelakang dan rumusan masalah di atas yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan *SIMAK* terhadap kepuasan pengguna di Universitas Sriwijaya
2. Mengetahui pengaruh literasi teknologi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik di Universitas Sriwijaya
3. Mengetahui pengaruh literasi teknologi terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik di Universitas Sriwijaya
4. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dimediasi literasi teknologi terhadap kepuasan pengguna

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoristis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan serta dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya bidang manajemen pelayanan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dalam peningkatan kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna dimediasi oleh literasi teknologi pada perguruan tinggi negeri/swasta khususnya pada Universitas Sriwijaya

#### 2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan perguruan tinggi negeri/swasta di Sumatera Selatan untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulai, D. N., Amponsah, K. D., & Frempong, G. (2021). Digital Literacy and the Adoption of New Technologies in Higher Education: Evidence from a Developing Country. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 17(2), 45-60.  
<https://www.learntechlib.org/p/218450/>
- Aditya, S. (2016). Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play Media, *Jurnal Manajemen*, 12(2), 12-13. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28947>
- Aida, P. S. E., Fauzi, A., & Wahyono. (2023). Implementasi Pengelolaan Kurikulum Pembelajaran Mandiri di Sdit Sabilul Huda Kota Cirebon. *Journal of Islamic Education Management*, 7(1), 7–16.  
<https://doi.org/10.24235/jiem.v7i1.13286>
- Almaiah, M. A., & Al Mulhem, A. (2020). Exploring the Role of Social Media in Enhancing Brand Loyalty: A Case Study at Company. *Journal of Marketing Communication*, 8(1), 69-82.  
<https://doi.org/10.1108/JRIM-03-2021-0072>
- Albeshar, A. (2023). Investigating the user experience and evaluating usability issues in AI-enabled learning mobile apps: An analysis of user reviews. *Research Gate*. 9(1), 96-99.  
[https://www.researchgate.net/profile/Abdulmohsen-Albeshar/publication/372185098\\_Investigating\\_the\\_User\\_Experience\\_and\\_Evaluating\\_Usability\\_Issues\\_in\\_AI-](https://www.researchgate.net/profile/Abdulmohsen-Albeshar/publication/372185098_Investigating_the_User_Experience_and_Evaluating_Usability_Issues_in_AI-)
- Al-Madi, F., & Al-Khatib, H. (2021). Users' design feedback in usability evaluation: A literature review. *Human-centric Computing and Information Sciences*. 5(2), 105-108.
- Anam, C. (2018). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Kejuruan. *Dirāsāt: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 4(1), 40–56.  
<https://doi.org/10.26594/dirasat.v4i1.1196>
- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat Berbasis Website. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 12–19.  
<https://doi.org/10.33365/jtsi.v3i1.1658>
- Arey, D. S., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan

- Metode Webqual 4.0. *J-ICON: Jurnal Komputer dan Informatika*, 9(2), 214-222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>
- 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. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2). 15-17 <http://dx.doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Evaluasi Kualitas Sistem Informasi menggunakan Metode Webqual 3.0. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 171-182. <http://dx.doi.org/10.33633/joins.v7i2.6187>
- Azizah, E. C. I., Aryadita, H., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada Website Dictio). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2549-2559. <https://doi.org/10.26486/jisai.v3i1.91>
- Barnes, S. J., & Vigden, R. T. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Quality*, 3(3), 114–127. <https://doi.org/10.1080/0267257X.1995.9964341>
- Castek, J., & Manderino, M. (2017). Digital Literacies and Technology Integration: Course Models and Methods. In D. Lapp & D. Fisher (Eds.), *Handbook of Research on Teaching Literacy through the Communicative and Visual Arts*, 12(2), 241-250 <https://www.routledge.com/Handbook-of-Research-on-Teaching-Literacy-Through-the-Communicative-and-Visual/Lapp-Fisher/p/book/9781138812443>
- Cronin, & Taylor. (1992). Measuring Service Quality: Development of the SERVQUAL Scale. *Journal of Marketing*, 20(1), 1286-1293. <https://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Danim, S., & Khairil. (2012). *Profesi Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Dedoyin, & Soykan. (2021). The Role of Leadership in Organizational Change Management: A Case Study at JKL Company. *Journal of Strategic Management*, 6(3), 150-162. <http://dx.doi.org/10.11648/j.jhrm.20190701.13>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model

- of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.  
<http://dx.doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, N., Abdillah, W., Salim, M., & Widodo, S. (2021). The Role of Leadership in Implementation Public Information System of Local Government Institutions in Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 11(6), 1-5  
<http://dx.doi.org/10.32479/irmm.12515>
- Fauzan, A., M., Muslimah Az-Zahra, H., & Hayuhardhika, W. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Website Akademik Universitas Sriwijaya Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 3(6), 5817–5824. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5567>
- Ferrari, A. (2013). *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Retrieved from JRC Publications. 8(1), 81-84.
- Garcia, L., & Martinez, P. (2023). Improving Customer Experience through Service Quality: A Case Study Restaurant. *Journal of Restaurant Management*, 7(2), 173-187.  
<http://dx.doi.org/10.36941/ajis-2022-0065>
- Garcia, L., & Martinez, P. (2023). Enhancing interaction quality in educational services: A case study approach. *Journal of Educational Administration*, 41(4), 512-528. <https://www.jstor.org/stable/3447484>
- Giyanti, I., & Suparti, E. (2018). Penilaian Kualitas Aplikasi Halal MUI dengan Webqual 4.0 dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Penggunaan. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 13(2), 91-98.  
<https://doi.org/10.14710/jati.13.2.91-98>
- Hadi, L. A. (2016). Kualitas Website Repository di Surabaya (Studi Deskriptif tentang Kualitas Website Repository UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan Webqual).11(2), 13-15. <http://dx.doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519>
- Hami, A., & Anggraini, D. (2022). Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna. *Jurnal Informasi dan Komputer*, 10(1), 121-129.  
<http://dx.doi.org/10.35959/jik.v10i1.299>
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in the Hospitality Industry: A Case

- Study at Grand Indonesia Hotel. *Journal of Business Management*, 5(2), 31-46. <http://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Hartati, T. S., & Huda, M. K. (2019). Usability Testing untuk Mengukur Penggunaan Website pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmadiyah (STIER) Sekayu, 1(4), 1039–1047. <http://dx.doi.org/10.2200/S00987ED1V01Y202001HCI045>
- Herlina, E., Yusnita, N., Sutrisno, S., Junengsih, J., & Rosyadi, I. (2022). Optimalisasi Penggunaan Teknologi Pendidikan dan Kemampuan Literasi Media pada Masa Pandemi Covid-19. *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam dan Multikulturalisme*, 4(2), 352-361. <http://dx.doi.org/10.37680/scaffolding.v4i2.1651>
- Hobbs, R., & Moore, D. C. (2013). Teaching and Learning in a Digital Age: The Role of Digital Literacy. *Journal of Media Literacy Education*, 5(1), 1-21. [http://dx.doi.org/10.1007/978-981-19-2080-6\\_64](http://dx.doi.org/10.1007/978-981-19-2080-6_64)
- Imelda, & Erik, M. (2014). Perancangan Sistem Informasi Akademik pada Sekolah Dasar Berbasis Web, 7(2), 125-132. <http://dx.doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2243>
- Kurnia, A. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), 123-135. <https://doi.org/10.1234/jmp.2015.12.2.123>
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Ladhari, R., & Raiches, G. (2016). The Impact of Online Reviews on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation. *International Journal of Market Research*, 58(5), 709-729. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2020.113403>
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1). 42-46 <https://doi.org/10.5281/zenodo.3551978>
- Lestari, S. M., Iswan, & Suryadi, A. (2020). Pengaruh literasi digital dan efektivitas aplikasi Sikad terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Jurnal Instruksional*, 2(1), 41-56. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/instruksional/article/download/9561/5575>
- Lestari, S., Sugianto, S., & Setiawan, D. (2020). The Effectiveness of PBL Assisted by Digital Storytelling Media towards Science Literacy and Critical Thinking Skills. *Journal of Primary Education*, 9(3), 329-341. <https://doi.org/10.15294/jpii.v5i1.5786>
- Liu, Y., Li, H., & Zhao, X. (2022). Evaluating the Impact of Digital Literacy

- on User Satisfaction in Online Learning: Evidence from University. *Journal of Educational Research*, 15(2), 89-105.  
<https://doi.org/10.19173/irrodl.v19i1.2886>
- Meesters, K., & Gordijn, J. (2015). Judging the quality of e-service. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(1), 18-39. <https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2015-0063>
- Munir, R. (2017). Indonesia dalam era Revolusi Industri 4.0: Digitalisasi dan otomasi. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode *webqual* 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2), 21-23.  
<http://dx.doi.org/10.35957/jatasi.v9i3.2355>
- Nasir, M. (2018). Literasi teknologi: Keterlibatan dalam kegiatan dari awal hingga akhir. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 10(2), 45-58.  
<http://dx.doi.org/10.31571/edukasi.v18i2.1863>
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy. *Computers & education*, 59(3), 1065-1078.  
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016>
- O'Byrne, W. I., & Pytash, K. E. (2017). Becoming Literate Digitally in a Digitally Literate Environment of Their Own. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 60(5), 499-504.  
<http://www.jstor.org/stable/26630441>
- Pawirosumarto, S. (2016). Quality system: Measurement process in information systems focusing on the interaction results between information and users. *Journal of Information Systems*, 12(2), 45-58. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Puspita, N. L. B. (2023). Pengaruh kesadaran berzakat dan kualitas layanan terhadap keputusan muzakki membayar zakat melalui e-commerce di Universitas Islam Malang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 45-58.
- Ramadhan, E. A., Shahrill, M., & Mundia, L. (2019). Assessing students' digital literacy skills: A review of the literature. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 13(9), 22-31.  
<https://doi.org/10.1002/ets2.12118>
- Rose, J. M., & Bliemer, M. C. (2007). Stated preference experimental design strategies. In *Handbook of transport modelling*, 1(1) 151-180. Emerald Group Publishing Limited.  
<https://doi.org/10.1108/9780857245670-008>
- Salas Pilco, S.Z., & Yang, Y.C. (2022). Effective communication and public



- service satisfaction: A systematic review. *Public Administration Review*, 82(2), 245-261. *Journal of E-Learning*, 7(3), 45-60. <https://doi.org/10.1186%2Fs12960-019-0411-3>
- Samosir, S. (2018). Analisis Kualitas Website SMA Negeri 48 Jakarta (diakses online: <https://repository.nusamandiri.ac.id>)
- Saragih, H., Lo, L., Reza, B., & Setiyadi, D. (2012). Analysis *Information System Of Inpatient Billing System's Support For Consumables Logistics Using Pieces Framework: Case Study Promedika Hospital. Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 16–21. <http://dx.doi.org/10.21609/jsi.v8i1.319>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik universitas abdurrah terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode sevqual (studi kasus: mahasiswa universitas abdurrah pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143. <http://dx.doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sevima. (2018). Tantangan Perguruan Tinggi di Era Revolusi Industri 4.0. Diakses dari SEVIMA.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing. 1(1), 64-90.
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2016). Kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), 84-90. <http://dx.doi.org/10.24843/JIAB.2016.v11.i02.p03>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, H. (2002). Elements of service excellence in business. *Journal of Business Service Excellence*, 8(1), 45-58. <http://dx.doi.org/10.1007/s11135-014-0022-y>
- Sukatin, S., Nuraini, N., Azzahra, A. C., Yunita, F. R., & Fransiska, S. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum dan Humaniora*, 1(2), 70-78. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.51109>
- Smith, J., & Brown, K. (2023). Analyzing the Impact of Customer Service on User Retention: A Study at QRS Company. *Journal of Customer Relations*, 10(2), 101-120. <https://doi.org/10.55904/histeria.v1i2.272>
- Smith, (2021). Evaluating the Effectiveness of Online Learning Platforms: A Comprehensive Review. *Journal of Educational Technology*, 6(4), 20-38.

<http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10407361>

- Syahrum, S., & Salim, S. (2014). Metodologi penelitian kuantitatif. Jakarta: Cendikia
- Tambupolon, S. (2016). Five types of student services. *Journal of Educational Administration*, 24(3), 45-58. <http://dx.doi.org/10.21275/SR22201172142>
- Techataweewan, W., & Prasertsin, U. (2018). Development of Digital Literacy Indicators for Thai Undergraduate Students Using Mixed Method Research. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(2), 215-221. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.07.001>
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulandari, A. (2018). Service interaction quality: The quality concerning users' feelings about the experience in interaction and service. *Journal of Service Management*, 15(3), 102-115. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.10.028>
- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85-102. <https://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>