

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK SI-UBER
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

**Afrila Nor Azizah¹, Rahmah Wulan Sari², Nurhizni³, Jara⁴, Youri Freya Flariza⁵,
Bhayu Rhama⁶, Nabilla Syahvalensi⁷**

^{1,2,3,4,5,6,7} Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Palangka Raya
e-mail: ¹afrilanorazizah30@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi untuk mengimplementasikan sistem informasi akademik guna meningkatkan efektivitas pelayanan administratif dan akademik kepada mahasiswa di seluruh tanah air. Universitas Palangka Raya (UPR) telah mengembangkan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) sebagai platform digital terintegrasi yang mendukung berbagai aktivitas pengelolaan administratif dan akademik kepada mahasiswa secara transparan dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas dan manfaat Sistem Informasi Akademik SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara (IAN) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Palangka Raya. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun sumber data dihimpun melalui kuesioner daring menggunakan Google Form terhadap 48 mahasiswa yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Variabel independen adalah kualitas SI-UBER yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berdasarkan Model DeLone dan McLean (2003), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa. Data tersebut dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SI-UBER berada pada kategori baik (rata-rata 3,86) dan kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi (rata-rata 4,01). Analisis regresi menghasilkan persamaan $\hat{Y} = 0,550 + 0,897X$ dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,550$, yang berarti 55,0% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh kualitas SI-UBER. Uji signifikansi menunjukkan nilai $F = 56,267$ dan $t = 7,501$ ($p < 0,001$), sehingga hipotesis diterima: kualitas SI-UBER berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAN FISIP UPR. Meskipun demikian, stabilitas sistem pada saat penggunaan akses tinggi masih menjadi kelemahan utama yang perlu segera ditangani.

Kata Kunci: DeLone dan McLean, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Sistem, SI-UBER, Sistem Informasi Akademik.

ABSTRACT

Advances in information technology have prompted universities to implement academic information systems to improve the effectiveness of administrative and

academic services for students throughout the country. Palangka Raya University (UPR) has developed the Superior and Character-Building Information System (SI-UBER) as an integrated digital platform that supports various administrative and academic management activities for students in a transparent and accountable manner. This study aims to analyze the impact of the quality and benefits of the SI-UBER Academic Information System on student satisfaction in the Public Administration (IAN) Program at the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP), Palangka Raya University. The study employed a quantitative method using a survey approach. Data were collected via an online questionnaire using Google Forms from 48 students selected through purposive sampling. The independent variables are the quality of SI-UBER, which includes system quality, information quality, and service quality based on the DeLone and McLean (2003) model, while the dependent variable is student satisfaction. The data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The results of the study indicate that the quality of SI-UBER falls into the "good" category (mean 3.86) and student satisfaction falls into the "high" category (mean 4.01). The regression analysis yielded the equation $\hat{Y} = 0.550 + 0.897X$ with a coefficient of determination $R^2 = 0.550$, meaning that 55.0% of the variation in student satisfaction is explained by the quality of the SI-UBER system. Significance tests showed an F-value of 56.267 and a t-value of 7.501 ($p < 0.001$), so the hypothesis was accepted: the quality of SI-UBER has a positive and significant effect on student satisfaction at IAN FISIP UPR. Nevertheless, system stability during periods of high traffic remains a major weakness that needs to be addressed immediately.

Keywords: *Academic Information System, DeLone and McLean, SI-UBER, Student Satisfaction, System Quality.*

PENDAHULUAN

Perkembangan transformasi digital di sektor pendidikan telah mendorong berbagai perguruan tinggi di tanah air untuk mengadopsi sistem informasi akademik berbasis teknologi sebagai tulang punggung pelayanan administratif dan akademik. Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang mengolah data akademik pada instansi pendidikan, mulai dari data peserta didik, tenaga pengajar, mata pelajaran, jadwal pembelajaran, hingga data spesifik lain sesuai kebutuhan lembaga (Arief & Sugiarti, 2022). Sistem berbasis web dinilai mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan akademik secara signifikan (Zulfa dkk, 2025), serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan transparan (Widiastuti & Purnamaningsih, 2025). Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi teknologi di lingkungan perguruan tinggi.

Universitas Palangka Raya (UPR) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Kalimantan Tengah telah mengembangkan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) sebagai platform digital terintegrasi yang menggantikan sistem informasi akademik sebelumnya. SI-UBER dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik dan administratif mahasiswa, mencakup fitur pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), akses

jadwal perkuliahan, pengisian presensi, pemantauan hasil studi, hingga rekapitulasi nilai secara daring melalui portal resmi *portal-mhs.upr.ac.id*. Kehadiran SI-UBER merupakan respons UPR terhadap keterbatasan sistem informasi akademik sebelumnya yang dinilai kurang intuitif dan menyulitkan mahasiswa dalam mengakses data akademik (Stefany dkk, 2025).

Meskipun demikian, kondisi ideal layanan berbasis sistem informasi yang handal, cepat, dan akurat belum sepenuhnya terwujud dalam implementasi SI-UBER. Hasil evaluasi Stefany dkk (2025) menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) menunjukkan bahwa SI-UBER masih memerlukan peningkatan signifikan, terutama dalam hal kapasitas server, keamanan privasi pengguna, responsivitas terhadap pengaduan, serta relevansi dan pengembangan fitur sesuai kebutuhan pengguna. Kendala teknis seperti akses yang lambat, *server down*, dan kurangnya pembaruan fitur berpotensi menurunkan persepsi kegunaan mahasiswa terhadap SI-UBER. Kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kualitas layanan yang dirasakan inilah yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademiknya.

Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Semakin baik ketiga dimensi kualitas tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Model ini telah banyak divalidasi dalam konteks sistem informasi akademik di perguruan tinggi Indonesia dan terbukti relevan dalam mengukur faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa (Sari dkk, 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas sistem informasi akademik dan hubungannya dengan kepuasan mahasiswa. Anggraini (2022) menemukan bahwa kualitas layanan SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Asyifa (2021) menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan SIAM di Universitas Brawijaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di lingkungan UPR sendiri, Stefany dkk (2025) meneliti pengaruh website akademik SI-UBER terhadap efektivitas layanan administrasi mahasiswa.

Terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan: belum ada penelitian yang secara khusus menguji pengaruh kualitas sistem informasi SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pendekatan kuantitatif regresi dengan subjek mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara (IAN) FISIP UPR. Penelitian yang ada di UPR mayoritas menggunakan metode kualitatif atau analisis kesenjangan (SERVQUAL), dan tidak menyorot mahasiswa IAN sebagai populasi spesifik. Padahal mahasiswa IAN memiliki karakteristik penggunaan sistem akademik yang khas, mengingat aktivitas administratif dalam bidang ilmu administrasi publik sangat bergantung pada ketersediaan dan keandalan informasi akademik digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan tingkat kualitas SI-UBER menurut persepsi mahasiswa IAN FISIP UPR; (2) mengukur tingkat kepuasan mahasiswa IAN FISIP UPR dalam menggunakan SI-UBER; dan (3) menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akademik SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa IAN FISIP UPR. Nilai kebaruan (*novelty*) penelitian ini

terletak pada penerapan Model DeLone & McLean (2003) secara utuh dengan metode regresi linier sederhana terhadap subjek penelitian yang belum pernah dikaji sebelumnya di lingkungan UPR.

KAJIAN TEORI

Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola dan menyediakan berbagai data akademik dalam suatu institusi pendidikan. Sistem ini mencakup pengelolaan data mahasiswa, dosen, mata kuliah, jadwal perkuliahan, serta berbagai informasi akademik lainnya yang mendukung proses administrasi dan pembelajaran (Arief & Sugiarti, 2022). Dalam lingkungan perguruan tinggi, sistem informasi akademik berperan sebagai sarana integrasi layanan akademik yang menghubungkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan secara digital.

Penerapan sistem informasi akademik berbasis web terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan akademik (Zulfa dkk, 2025). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan akademik mendukung penyediaan informasi yang lebih cepat, akurat, dan transparan sehingga membantu proses pengambilan keputusan di lingkungan perguruan tinggi (Widiastuti dkk, 2025).

Universitas Palangka Raya mengembangkan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) sebagai platform layanan akademik terintegrasi. Sistem ini menyediakan berbagai layanan, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), akses jadwal perkuliahan, presensi, pemantauan hasil studi, dan pengelolaan nilai secara daring. Kehadiran SI-UBER merupakan bagian dari upaya transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan akademik bagi mahasiswa.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi. Model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi tingkat penggunaan sistem serta kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada manfaat yang diperoleh individu maupun organisasi.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean relevan digunakan dalam evaluasi sistem informasi akademik di perguruan tinggi karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digunakan sebagai variabel independen yang memengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna SI-UBER.

Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem mengacu pada karakteristik teknis suatu sistem informasi yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan sistem. Aspek yang termasuk dalam kualitas sistem meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan

akses, fleksibilitas, keandalan, dan stabilitas sistem. Menurut Al-Fraihat dkk (2020), kualitas sistem yang baik mampu meningkatkan pengalaman pengguna melalui penyediaan fitur yang lengkap dan mudah digunakan.

Dalam konteks sistem informasi akademik, stabilitas dan keandalan sistem menjadi faktor penting karena pengguna membutuhkan akses yang konsisten terhadap layanan akademik. Shaleh & Dora (2025) menunjukkan bahwa keandalan sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama pada saat terjadi peningkatan intensitas penggunaan. Oleh karena itu, pengelola sistem perlu memastikan kapasitas dan performa sistem tetap optimal untuk mendukung kebutuhan pengguna.

Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi merujuk pada mutu informasi yang dihasilkan oleh sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dimensi ini mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, konsistensi, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan. Dalam lingkungan akademik, kualitas informasi sangat penting karena menjadi dasar bagi mahasiswa dalam memperoleh informasi terkait kegiatan dan administrasi akademik.

Ellyusman (2017) menemukan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Informasi yang akurat, relevan, dan diperbarui secara tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Alduaij dkk (2024), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada platform berbasis digital.

Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan dukungan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam sistem informasi akademik, kualitas layanan mencakup kemudahan memperoleh bantuan, kecepatan respons terhadap keluhan, serta efektivitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Penelitian Stefany dkk (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan SI-UBER masih memerlukan peningkatan pada aspek responsivitas, kapasitas sistem, keamanan data, dan pengembangan fitur. Sementara itu, Anggraini (2022) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa pengguna sistem informasi akademik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi akademik.

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan pengguna setelah membandingkan kinerja sistem dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan teknologi informasi.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna merupakan salah satu komponen utama dalam mengukur kesuksesan sistem informasi. Widiastuti & Purnamaningsih (2025) menyatakan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi yang

dirasakan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan. Temuan ini didukung oleh penelitian Asyifa dan Subekti (2020) serta Ramdani dan Erfina (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi akademik.

Penelitian Terdahulu, Research Gap, dan Kebaruan Penelitian

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas sistem informasi akademik dengan kepuasan pengguna di lingkungan perguruan tinggi. Asyifa (2021) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) di Universitas Brawijaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi yang dirasakan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh. Temuan serupa dikemukakan oleh Anggraini (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Penggunaan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dalam konteks pendidikan tinggi juga telah banyak dilakukan. Junisnaini dkk (2024) membuktikan bahwa model tersebut valid dan reliabel dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Model ini menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai determinan utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian mengenai masing-masing dimensi kualitas sistem informasi juga menunjukkan hasil yang konsisten. Al-Fraihat dkk (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem yang ditandai oleh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Shaleh & Dora (2025) menemukan bahwa kualitas informasi menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna karena berkaitan dengan akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan oleh sistem. Sementara itu, Dwiyantri (2011) menunjukkan bahwa kemudahan dan efisiensi layanan digital menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi manajemen akademik.

Dalam konteks Universitas Palangka Raya, penelitian mengenai SI-UBER telah dilakukan oleh Stefany dkk (2025) melalui pendekatan Service Quality (SERVQUAL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SI-UBER masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan kapasitas server, keamanan data pengguna, responsivitas layanan, dan pengembangan fitur yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mahasiswa. Akses sistem yang lambat, gangguan server, dan kurangnya pembaruan fitur dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap efektivitas layanan akademik berbasis SI-UBER.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi akademik, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap). Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi kualitas layanan, efektivitas sistem, atau pengukuran kepuasan pengguna secara umum. Penelitian mengenai SI-UBER di Universitas Palangka Raya juga lebih banyak menggunakan

pendekatan evaluatif, seperti SERVQUAL, dan belum secara khusus menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Selain itu, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menjadikan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya sebagai objek penelitian.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh kualitas Sistem Informasi Akademik SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa dengan mengintegrasikan tiga dimensi utama Model DeLone dan McLean (2003), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris baru karena dilakukan pada mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya yang belum pernah menjadi fokus penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai sistem informasi akademik sekaligus memberikan rekomendasi bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan SI-UBER di Universitas Palangka Raya.

Hipotesis Penelitian

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas Sistem Informasi Akademik SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.

H₁ : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas Sistem Informasi Akademik SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, yang dipilih karena berfokus pada pengukuran pengaruh kualitas SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner. Menurut Creswell & Creswell (2017), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menelaah hubungan antarvariabel yang dapat diukur menggunakan instrumen penelitian dan dianalisis secara sistematis.

Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 di Program Studi Ilmu Administrasi Negara (IAN), FISIP, Universitas Palangka Raya. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi IAN yang telah menggunakan SI-UBER dalam kegiatan akademik. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa yang pernah menggunakan SI-UBER untuk berbagai layanan akademik, sehingga terpilih 48 responden valid dari 50 data yang masuk setelah dua responden dikeluarkan karena nilai yang hilang (*missing values*).

Instrumen penelitian terdiri dari 13 item pernyataan yang menggunakan skala Likert lima poin: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Kurang Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Sebanyak 10 item mengukur variabel independen (X) kualitas SI-UBER yang mencakup tiga dimensi: kualitas sistem (X₁, X₂, X₄, X₅, X₇), kualitas

informasi (X3, X6), dan kualitas layanan (X8, X9, X10) berdasarkan Model DeLone dan McLean (2003). Tiga item sisanya mengukur variabel dependen (Y) kepuasan mahasiswa (Y1, Y2, Y3).

Data dianalisis menggunakan dua tahap: (1) uji instrumen (validitas menggunakan korelasi Pearson dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha); dan (2) analisis deskriptif serta regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas SI-UBER terhadap kepuasan mahasiswa. Kategori skor rata-rata pada skala Likert ditetapkan sebagai berikut: 1,00–1,80 (sangat rendah), 1,81–2,60 (rendah), 2,61–3,40 (cukup), 3,41–4,20 (baik/tinggi), dan 4,21–5,00 (sangat baik/sangat tinggi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 48 mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Administrasi Negara (IAN) FISIP Universitas Palangka Raya yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria aktif menggunakan SI-UBER. Gambaran karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (n = 48)

Karakteristik	Kategori	n (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	37 (77,1%)
	Laki-laki	12 (22,9%)
Program Studi	Ilmu Administrasi Negara	48 (100%)
N Valid		48

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 77,1%, sementara responden laki-laki sebesar 22,9%. Komposisi ini mencerminkan proporsi demografis mahasiswa Prodi IAN FISIP UPR secara umum. Seluruh responden merupakan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah menggunakan SI-UBER dalam berbagai aktivitas akademik, sehingga dinilai mampu memberikan penilaian yang representatif terhadap kualitas sistem tersebut.

Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan untuk pengumpulan data, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya guna memastikan ketepatan dan konsistensi pengukuran. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson antara skor masing-masing item dengan skor total dimensinya, sedangkan uji reliabilitas menggunakan formula Cronbach's Alpha. Nilai r tabel pada $n = 48$ dan taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,284.

Uji Validitas

Hasil uji validitas terhadap 13 item instrumen (10 item variabel kualitas SI-UBER dan 3 item variabel kepuasan mahasiswa) disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item	Indikator	r hitung	r tabel	Ket.
X1	Kelengkapan menu SI-UBER	0,297	0,284	Valid
X2	Kemudahan tampilan/antarmuka	0,666	0,284	Valid
X3	Pembaruan informasi akademik	0,682	0,284	Valid
X4	Aksesibilitas lintas perangkat	0,748	0,284	Valid
X5	Stabilitas saat periode sibuk	0,658	0,284	Valid
X6	Akurasi data pribadi mahasiswa	0,573	0,284	Valid
X7	Kecepatan loading halaman	0,729	0,284	Valid
X8	Kecepatan verifikasi dokumen online	0,672	0,284	Valid
X9	Efisiensi administrasi online vs manual	0,527	0,284	Valid
X10	Kesesuaian dengan harapan pengguna	0,827	0,284	Valid
Y1	Kepuasan keseluruhan layanan digital	0,869	0,284	Valid
Y2	Kepuasan atas kepraktisan administrasi	0,818	0,284	Valid
Y3	Kenyamanan saat periode sibuk	0,875	0,284	Valid

Tabel 2 memperlihatkan bahwa seluruh 13 item instrumen dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing item lebih besar dari r tabel (0,284). Nilai r hitung variabel kualitas SI-UBER berkisar antara 0,297 hingga 0,827, sedangkan untuk variabel kepuasan mahasiswa berkisar antara 0,818 hingga 0,875. Item Y3 (kenyamanan saat periode sibuk) memiliki nilai korelasi tertinggi ($r = 0,875$), mencerminkan bahwa indikator tersebut merupakan elemen paling kuat dalam mengukur kepuasan mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sugiyono (2019) bahwa suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi item-total melebihi r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas SI-UBER (X)	0,841	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,808	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3, nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas SI-UBER (X) sebesar 0,841 dan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,808, keduanya berada di atas ambang batas 0,70. Menurut Nunnally (1978) dalam Ghazali (2018), instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Nilai alpha pada kedua variabel dalam kisaran 0,70–0,90 mengindikasikan reliabilitas tinggi, sehingga instrumen penelitian ini layak digunakan sebagai alat pengukur yang konsisten.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas SI-UBER dan tingkat kepuasan mereka. Distribusi jawaban responden per-indikator disajikan pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Dimensi	Rata-rata	Std. Dev.	Kategori
Kualitas Sistem (X1)	3,79	0,65	Baik
Kualitas Informasi (X2)	3,97	0,53	Baik
Kualitas Layanan (X3)	3,91	0,60	Baik
Kualitas SI-UBER (X) Gabungan	3,86	0,42	Baik
Kepuasan Mahasiswa (Y)	4,01	0,51	Tinggi

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden per Indikator (n = 48)

Item	Indikator	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	Mean
X1	Kelengkapan menu	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	4,33
X2	Kemudahan tampilan	18,8	79,2	0,0	2,1	0,0	4,15
X3	Pembaruan informasi	14,6	68,8	12,5	4,2	0,0	3,94
X4	Aksesibilitas perangkat	12,5	52,1	31,2	4,2	0,0	3,73
X5	Stabilitas periode sibuk	4,2	31,2	43,8	18,8	2,1	3,17
X6	Akurasi data pribadi	12,5	77,1	8,3	2,1	0,0	4,00
X7	Kecepatan loading	8,3	52,1	31,2	6,2	2,1	3,58
X8	Kecepatan verifikasi	4,2	72,9	18,8	4,2	0,0	3,77
X9	Efisiensi online vs manual	27,1	68,8	2,1	2,1	0,0	4,21
X10	Kesesuaian harapan	8,3	62,5	25,0	4,2	0,0	3,75
Y1	Kepuasan keseluruhan	8,3	79,2	8,3	2,1	2,1	3,90
Y2	Kepuasan kepraktisan	16,7	81,2	0,0	2,1	0,0	4,12
Y3	Kenyamanan periode sibuk	16,7	72,9	6,2	4,2	0,0	4,02

Kualitas Sistem (System Quality)

Dimensi kualitas sistem mencakup lima indikator: kelengkapan menu (X1, mean = 4,33), kemudahan tampilan antarmuka (X2, mean = 4,15), aksesibilitas lintas perangkat (X4, mean = 3,73), stabilitas selama periode penggunaan tinggi (X5, mean = 3,17), dan kecepatan loading halaman (X7, mean = 3,58). Rata-rata dimensi ini adalah 3,79 yang masuk kategori *baik*. Indikator kelengkapan menu mendapatkan penilaian tertinggi, di mana 33,3% responden menyatakan sangat setuju dan 66,7% setuju bahwa SI-UBER telah menyediakan menu yang komprehensif untuk kebutuhan akademik, termasuk pengisian KRS, pengecekan nilai, hingga tagihan UKT. Temuan ini konsisten dengan Al-Fraihat et al. (2020) yang menyatakan bahwa kelengkapan fitur merupakan komponen utama kualitas sistem yang berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif.

Sebaliknya, stabilitas sistem saat periode sibuk (X5) memperoleh skor terendah (mean = 3,17, kategori *cukup*), dengan 43,8% responden memilih "kurang setuju" dan 18,8% "tidak setuju". Artinya, lebih dari 60% responden merasakan ketidakstabilan SI-

UBER saat momen pengisian KRS atau pengecekan UKT. Temuan ini memperkuat hasil evaluasi Stefany dkk (2025) yang menyimpulkan bahwa kapasitas server SI-UBER menjadi titik lemah utama yang perlu ditangani pengelola sistem, kendala akses lambat dan *server down* yang kerap dialami mahasiswa UPR.

Kualitas Informasi (Information Quality)

Dimensi kualitas informasi meliputi pembaruan informasi akademik (X3, mean = 3,94) dan akurasi data pribadi mahasiswa (X6, mean = 4,00), dengan rata-rata dimensi 3,97 (kategori *baik*). Sebanyak 77,1% responden setuju bahwa data pribadi mereka seperti jumlah SKS yang sudah diambil, nilai, dan identitas tercatat dengan benar di dalam sistem. Kualitas informasi yang baik ini penting karena data yang akurat menjadi fondasi kepercayaan mahasiswa terhadap sistem. DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa akurasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi merupakan prediktor utama kepuasan pengguna. Namun demikian, 12,5% responden masih merasakan ketidaksesuaian pada indikator pembaruan informasi (X3), yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam mekanisme sinkronisasi data akademik secara real-time.

Kualitas Layanan (Service Quality)

Dimensi kualitas layanan mencakup kecepatan verifikasi dokumen online (X8, mean = 3,77), efisiensi pengurusan administrasi online dibandingkan manual (X9, mean = 4,21), dan kesesuaian layanan digital dengan harapan mahasiswa (X10, mean = 3,75), dengan rata-rata dimensi 3,91 (kategori *baik*). Indikator efisiensi administrasi online versus manual (X9) memperoleh skor tertinggi di antara seluruh indikator kualitas layanan, di mana 27,1% responden sangat setuju dan 68,8% setuju bahwa pengurusan secara daring jauh lebih hemat waktu dan tenaga. Hal ini mencerminkan bahwa nilai guna (*net benefit*) SI-UBER dirasakan nyata oleh mahasiswa dalam aspek efisiensi. Di sisi lain, indikator kesesuaian dengan harapan (X10, mean = 3,75) mengindikasikan masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa dan kinerja aktual layanan SI-UBER, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka (Prasetio & Assegaff, 2025).

Kepuasan Mahasiswa

Variabel kepuasan mahasiswa diukur melalui tiga indikator: kepuasan keseluruhan terhadap layanan akademik digital (Y1, mean = 3,90), kepuasan atas kepraktisan dan transparansi administrasi (Y2, mean = 4,12), dan kenyamanan saat mengurus administrasi pada periode sibuk (Y3, mean = 4,02). Rata-rata variabel kepuasan mahasiswa sebesar 4,01 masuk dalam kategori *tinggi*. Indikator Y2 mendapatkan respons paling positif, dengan 81,2% responden menyatakan setuju bahwa SI-UBER membuat urusan administrasi lebih praktis, jelas, dan transparan. Tingginya kepuasan pada aspek kepraktisan menunjukkan bahwa transformasi digital layanan akademik di UPR memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa. Akan tetapi, kepuasan keseluruhan (Y1) hanya mencapai 3,90 dengan 2,1% responden menyatakan sangat tidak setuju yang mengindikasikan masih terdapat kelompok pengguna yang belum terpenuhi harapannya secara menyeluruh.

Analisis Pengaruh Kualitas SI-UBER terhadap Kepuasan Mahasiswa

Untuk menguji hipotesis penelitian bahwa kualitas SI-UBER berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAN FISIP UPR digunakan analisis regresi linier sederhana. Variabel independen (X) merupakan skor rata-rata gabungan dari 10 item kualitas SI-UBER, sedangkan variabel dependen (Y) merupakan skor rata-rata dari 3 item kepuasan mahasiswa. Hasil analisis disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Parameter	Koefisien	Std. Error	t hitung	p-value
Konstanta (a)	0,550	0,452	1,217	0,230
Kualitas SI-UBER (b)	0,897	0,120	7,501	0,000
R = 0,742 R ² = 0,550 Adj. R ² = 0,540 F hitung = 56,267 p-value = 0,000				

Persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$\hat{Y} = 0,550 + 0,897X \quad (1)$$

Persamaan 1 bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan pada skor rata-rata kualitas SI-UBER akan diikuti peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,897 poin. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,742 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara kualitas SI-UBER dan kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,550 mengindikasikan bahwa 55,0% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas SI-UBER, sementara 45,0% sisanya dipengaruhi variabel lain di luar model penelitian ini, seperti dukungan teknis, infrastruktur internet, atau faktor individual pengguna.

Uji signifikansi statistik menghasilkan nilai F hitung = 56,267 dengan p-value = 0,000 (< 0,05), yang berarti model regresi secara keseluruhan signifikan. Nilai t hitung koefisien kualitas SI-UBER sebesar 7,501 dengan p-value = 0,000 (< 0,05) menegaskan bahwa kualitas SI-UBER berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas Sistem Informasi Akademik SI-UBER berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAN FISIP UPR diterima.

Pembahasan

Temuan penelitian ini membuktikan bahwa kualitas SI-UBER memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan kekuatan hubungan yang tergolong tinggi (R = 0,742). Hasil ini memperkuat dan memperluas bukti empiris tentang berlakunya Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dalam konteks sistem informasi akademik perguruan tinggi di Indonesia. Model tersebut menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama membentuk tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya menciptakan manfaat bersih (*net benefit*) bagi institusi dan individu. Dalam konteks SI-UBER, ketiga

dimensi tersebut terbukti berada pada kategori baik (rata-rata 3,79–3,97), dan kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi (rata-rata 4,01).

Nilai $R^2 = 0,550$ yang dihasilkan penelitian ini relatif tinggi jika dibandingkan dengan beberapa studi serupa. Ramdani dan Erfina (2023) yang meneliti pengaruh kualitas SIAK terhadap kepuasan mahasiswa di STIKES Sukabumi memperoleh nilai R^2 sebesar 0,431, sementara penelitian Asyifa (2021) di Universitas Brawijaya menemukan kontribusi simultan kualitas sistem, informasi, dan layanan SIAM sebesar 52,4% terhadap kepuasan pengguna. Nilai determinasi yang lebih tinggi dalam penelitian ini (55,0%) kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik subjek penelitian yang lebih homogen seluruhnya mahasiswa IAN FISIP UPR dengan pola penggunaan sistem yang relatif serupa dalam konteks kegiatan administrasi akademik.

Apabila ditelaah berdasarkan dimensi, kualitas sistem memperoleh rata-rata terendah (3,79) akibat lemahnya stabilitas sistem pada periode penggunaan tinggi (mean = 3,17). Kondisi ini berkorelasi dengan temuan Stefany dkk (2025) yang menyatakan bahwa gangguan akses dan *server down* menjadi keluhan utama mahasiswa UPR terhadap SI-UBER. Azwar (2025) dalam penelitiannya mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada e-learning menegaskan bahwa stabilitas dan keandalan sistem merupakan prediktor paling sensitif terhadap kepuasan, terutama ketika beban penggunaan meningkat. Dengan demikian, peningkatan kapasitas infrastruktur server SI-UBER menjadi prioritas utama yang harus ditangani oleh pengelola UPR.

Kualitas informasi mendapatkan penilaian tertinggi di antara tiga dimensi (rata-rata 3,97), terutama pada akurasi data pribadi mahasiswa yang dinilai baik oleh 89,6% responden. Alduaij dkk (2024) juga membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna platform e-learning, dengan implikasi bahwa mahasiswa sangat sensitif terhadap relevansi, akurasi, dan kecepatan pembaruan data akademik.

Dimensi kualitas layanan memberikan kontribusi yang berarti melalui tingginya penilaian terhadap efisiensi administrasi daring (mean = 4,21). Hampir seluruh responden (95,9%) menilai bahwa pengurusan administrasi secara online menghemat waktu dan tenaga dibandingkan cara manual. Hal ini mencerminkan nilai transformasi digital yang dirasakan secara langsung oleh mahasiswa, yang disebut sebagai "kepraktisan struktural" dari sistem informasi berbasis web di perguruan tinggi. Syamsuri dan Siddik (2024) menemukan hasil serupa, di mana kemudahan dan efisiensi prosedur digital menjadi penentu utama kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi manajemen akademik.

Nilai koefisien regresi ($b = 0,897$) yang mendekati 1,00 mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas SI-UBER dan kepuasan mahasiswa bersifat hampir proporsional. Artinya, setiap peningkatan kualitas sistem sebesar satu poin skala rata-rata akan diikuti peningkatan kepuasan yang setara besar. Implikasi manajerial dari temuan ini sangat jelas: investasi dalam peningkatan kualitas SI-UBER baik dari sisi infrastruktur teknis, pembaruan fitur, maupun responsivitas layanan akan memberikan imbal hasil kepuasan mahasiswa yang proporsional. Temuan ini memperkuat argumen Widiastuti dkk (2025) bahwa kualitas sistem informasi yang baik adalah prasyarat utama bagi efektivitas layanan akademik digital di perguruan tinggi.

Satu catatan penting dari penelitian ini adalah rendahnya stabilitas sistem SI-UBER pada periode puncak penggunaan, yang secara tidak langsung menekan potensi kepuasan mahasiswa. Jika aspek ini diperbaiki, model regresi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpotensi meningkat secara signifikan. Hal ini bersesuaian dengan rekomendasi Rahman & Prabowo (2025) bahwa optimalisasi kapasitas dan keandalan sistem merupakan langkah prioritas dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas Sistem Informasi Akademik SI-UBER berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Palangka Raya, sebagaimana ditunjukkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 0,550 + 0,897X$ dengan nilai $R^2 = 0,550$, $F = 56,267$, dan $t = 7,501$ ($p < 0,001$). Secara deskriptif, kualitas SI-UBER berada pada kategori baik (rata-rata 3,86) dengan kualitas informasi sebagai dimensi terterkuat (3,97), diikuti kualitas layanan (3,91) dan kualitas sistem (3,79). Kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi (rata-rata 4,01), dengan kepraktisan administrasi daring sebagai indikator kepuasan tertinggi. Kelemahan utama yang teridentifikasi adalah stabilitas sistem saat penggunaan akses tinggi (mean = 3,17), yang menjadi faktor penghambat peningkatan kepuasan lebih lanjut. Berdasarkan temuan tersebut, pihak pengelola UPR direkomendasikan untuk: (1) meningkatkan kapasitas infrastruktur server SI-UBER guna mengatasi ketidakstabilan akses pada periode sibuk; (2) memperkuat mekanisme sinkronisasi data akademik secara real-time; dan (3) mengembangkan fitur-fitur layanan sesuai kebutuhan aktual mahasiswa. Penelitian mendatang disarankan untuk memperluas cakupan populasi ke seluruh fakultas di UPR, menambahkan variabel moderasi seperti literasi digital, serta menggunakan metode analisis jalur atau SEM untuk memetakan hubungan antardimensi secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alduaij, M. Y., Alterkait, M. A., & Alainati, S. (2024). Using the Delone and McLean success model to evaluate moodle's information system success. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 14(4), 15008-15015.
- Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R. E., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. *Computers in human behavior*, 102, 67-86.
- Anggraini, D. (2022). Kualitas layanan sistem informasi akademik (siakad) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. *Jurnal informasi dan Komputer*.
- Arief, S. F., & Sugiarti, Y. (2022). Literature review: analisis metode perancangan sistem informasi akademik berbasis web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al Asyariah Mandar*, 8(2), 87-93.
- 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), 10-27.
- Azwar, A. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Learning Management System Berbasis Web pada Pembelajaran Jarak Jauh: Evaluation of User Satisfaction with a Web-Based Learning Management System in Distance Learning. *WITECH: Jurnal Teknologi Rekayasa Komputer dan Jaringan*, 1(1), 33-51.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- 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.
- Dwitayanti, Y. (2011). Dampak Impelementasi Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya). *Jurnal manajemen dan keuangan*, 9(2), 69-87.
- Ellyusman, S. (2017). Analisis kualitas sistem informasi akademik menggunakan metode importance performance analysis (ipa)(studi kasus pada website portal akademik universitas xyz BANDUNG). *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 5(1), 51-64.
- Ghozali, I. (2018). Analisis Multivariate Program IBM SPSS 25 (9th Editio). *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Junisnaini, J., Sulfiani, B., & Dewi, N. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Journal Of Social And Scientific Education*, 1(3), 119-128.
- Prasetyo, L., & Assegaff, S. (2025). An Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 5(2), 1133-1140.
- Ramdani, M., & Erfina, A. (2023). Pengaruh kualitas siak terhadap kepuasan mahasiswa di stikes sukabumi menggunakan regresi linier. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 4(1), 50-55.
- Sari, U. K., Setyadi, H. J., & Widagdo, P. P. (2023). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi (SIPLO) Menggunakan Model Delone and Mclean Pada Fakultas Teknik Universitas Mulawarman. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(1), 48-58.
- Shaleh, W., & Dora, Y. M. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Karyawan PT. Jasaraharja Putera Yang Menggunakan Care System. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(10).
- Stefany, A., Sahay, A. S., & Parhusip, J. (2025, May). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. In *Prosiding Seminar Nasional KONSTELASI* (Vol. 2, No. 1, pp. 32-42).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

- Syamsuri, A. R., & Siddik, E. (2024). The Impact of Information Systems for Academic Management on Student Satisfaction. *IJMaKS: International Journal of Management Knowledge Sharing*, 1(1), 1-9.
- Widiastuti, W., & Purnamaningsih, I. R. (2025). Manajemen mutu pendidikan berbasis digital: Pengaruh implementasi sistem informasi pendidikan terhadap kinerja akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Development*, 13(1), 161-173.
- Zulfa, A. A., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2025). Peran sistem informasi akademik berbasis web dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Tahsinia*, 6(1), 115-134.