KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Sains Student Research (JSSR)
Vol.5, No.1 Februari 2027
e-ISSN: 3025-9851, p-ISSN : 3025-986X, Hal 1-14
DOI : https://doi.org/10.61722/jssr.v5i1.13414

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA

Rivellia Yulianti Tajudin[1], Valen Yuda Perwira[2], Rafi Nail Praditama[3], Ilham Albana[4]
Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto,
Jln. Letjen Pol Sumarto, Purwokerto Utara, Jawa Tengah, Indonesia, 53127
*Penulis Korespondensi: rivelliaayuli@gmail.com, stasyaaurelychev@gmail.com, rafinailpraditama@gmail.com, ilhamalbana@amikompurwokerto.ac.id

Abstract. *This study evaluates the electronic service quality of the Student Service Center, the academic information service used by students of Universitas Amikom Purwokerto, and describes student satisfaction based on questionnaire responses. A descriptive quantitative survey was conducted using an online questionnaire with 48 submitted responses. The instrument covered respondent characteristics, use of academic features, reported service problems, 16 statements formulated in terms of expected service attributes across efficiency, system availability, fulfillment, and privacy, and three satisfaction indicators. Descriptive statistics were calculated using frequencies, percentages, and mean Likert scores. The results show that all 48 respondents (100%) were active students of Universitas Amikom Purwokerto. Thirty-eight respondents (79.2%) reported having experienced problems. The highest-priority feature for improvement was the course announcement menu (32 selections), followed by submission of Surat Tugas and SKKM (29), academic agenda (25), notifications (24), academic advising records (22), and RPS (20). The mean score of the 16 expectation-oriented statements was 4.684 out of 5, whereas the mean of the three satisfaction indicators was 3.333 out of 5. These figures describe different constructs and must not be interpreted as an E-ServQual gap. The available spreadsheet contains expectation-worded statements rather than matched perception and expectation measurements; therefore, a perception-minus-expectation gap cannot be calculated. The findings indicate strong student expectations regarding reliable, accessible, accurate, and secure electronic services, alongside moderate reported satisfaction and concrete operational issues requiring improvement.*

Keywords: *Academic Information System; E-ServQual; Electronic Service Quality; Student Satisfaction; Student Service Center*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan elektronik *Student Service Center* sebagai layanan informasi akademik yang digunakan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto serta menggambarkan kepuasan mahasiswa berdasarkan jawaban kuesioner. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei melalui kuesioner daring. Data yang dianalisis terdiri atas 48 respons yang masuk ke dalam file Excel. Instrumen mencakup karakteristik responden, penggunaan fitur akademik, pengalaman kendala, 16 pernyataan berorientasi harapan pada dimensi *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy*, serta tiga indikator kepuasan. Analisis dilakukan melalui distribusi frekuensi, persentase, dan rata-rata skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh 48 responden (100%) merupakan mahasiswa aktif Universitas Amikom Purwokerto. Sebanyak 38 responden (79,2%) pernah mengalami kendala. Fitur yang paling banyak dipilih sebagai prioritas perbaikan adalah menu Pengumuman Perkuliahan (32 pilihan), disusul pengajuan Surat Tugas dan SKKM (29), Agenda Akademik (25), Notifikasi (24), pencatatan Bimbingan Akademik (22), dan RPS (20). Rata-rata 16 pernyataan yang berorientasi pada harapan mencapai 4,684 dari skala 5, sedangkan rata-rata tiga indikator kepuasan mencapai 3,333 dari skala 5. Kedua nilai tersebut mengukur konstruk yang berbeda

Naskah Masuk:01 November 2026; Revisi: 02 November 2026; Diterima: 03 November 2026; Terbit: 14 November 2026

sehingga tidak dapat diperlakukan sebagai nilai kesenjangan E-ServQual. File kuesioner yang tersedia memuat pernyataan berorientasi harapan, bukan pasangan pengukuran harapan dan persepsi untuk setiap atribut. Oleh sebab itu, nilai *gap* persepsi dikurangi harapan tidak dapat dihitung. Temuan menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki harapan tinggi terhadap layanan yang mudah digunakan, tersedia, akurat, dan aman, tetapi masih melaporkan kendala operasional yang perlu menjadi prioritas perbaikan.

Kata kunci: Sistem Informasi Akademik; E-ServQual; Kualitas Layanan Elektronik; Kepuasan Mahasiswa; *Student Service Center*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi untuk mengintegrasikan berbagai kegiatan administrasi dan penyampaian informasi akademik melalui layanan berbasis *web*. Sistem informasi akademik tidak hanya berperan sebagai media penyimpanan data, tetapi juga menjadi sarana utama bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai informasi dan layanan, seperti jadwal perkuliahan, pengumuman, dokumen akademik, bimbingan, serta administrasi kemahasiswaan. Penerapan sistem berbasis *web* diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses, konsistensi, kecepatan, dan keteraturan dokumentasi layanan. Meskipun demikian, pencapaian manfaat tersebut bergantung pada kinerja sistem serta kesesuaian informasi yang disajikan dengan kebutuhan pengguna.

Salah satu layanan digital yang mendukung pemenuhan kebutuhan akademik mahasiswa adalah *Student Service Center* Universitas Amikom Purwokerto. Platform ini menyediakan berbagai menu yang dirancang untuk menunjang aktivitas dan kebutuhan mahasiswa. Namun, berdasarkan konteks penelitian serta pengalaman penggunaan yang menjadi landasan penyusunan instrumen penelitian, ditemukan beberapa aspek yang perlu mendapatkan evaluasi. Menu Notifikasi belum sepenuhnya mampu menyajikan pembaruan informasi secara konsisten. Informasi pada menu Agenda Akademik juga terkadang tidak selaras dengan pengumuman resmi, terutama terkait jadwal pengisian Kartu Rencana Studi (KRS). Selain itu, proses pencatatan bimbingan akademik bersama Dosen Pembimbing Akademik (DPA) masih dilaporkan dilakukan secara manual. Pada menu Rencana Pembelajaran Semester (RPS), dalam kondisi tertentu, sistem menampilkan keterangan "data tidak ditemukan". Sementara itu, menu Pengumuman Perkuliahan dinilai belum secara konsisten menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Selain permasalahan terkait penyampaian informasi, mekanisme pengajuan Surat Tugas dan Satuan Kredit Kegiatan Mahasiswa (SKKM) juga melibatkan beberapa tahapan administratif yang harus dipahami oleh mahasiswa. Tahapan tersebut meliputi pengajuan Surat Tugas, proses validasi oleh Dosen Pembimbing Akademik (DPA), hingga pengajuan SKKM. Berdasarkan respons kuesioner, mahasiswa masih mengalami sejumlah kendala, seperti munculnya pesan *ERROR*, kegagalan dalam mengunggah dokumen, keharusan mengulangi proses pengajuan beberapa kali, serta pesan kesalahan yang belum memberikan penjelasan secara spesifik mengenai penyebab terjadinya masalah. Kondisi tersebut berpotensi memperpanjang waktu penyelesaian layanan dan mengurangi tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap keandalan sistem.

Kualitas layanan elektronik merupakan kemampuan suatu sistem digital dalam memberikan layanan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan pengguna. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik adalah model E-ServQual (Hidayat et al., 2024; Medyantiwi Rahmawita,

Yuni Kartika, 2021). Model ini merupakan adaptasi dari konsep kualitas layanan yang diterapkan pada lingkungan elektronik dengan mempertimbangkan beberapa dimensi, antara lain *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy* (Ovianty et al., 2025). Sejumlah penelitian terkait sistem informasi akademik menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pengguna menjadi aspek penting dalam mengevaluasi layanan digital di lingkungan perguruan tinggi (Rahayu et al., 2018). Selain itu, (Nurhadi et al., 2022) menerapkan model E-ServQual yang dikombinasikan dengan Model Kano untuk mengidentifikasi atribut layanan *e-campus* yang memerlukan perbaikan. Sementara itu, (Muslim & Shaddiq, 2024) mengkaji hubungan antara kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) dan tingkat kepuasan mahasiswa.

Sejalan dengan pembahasan mengenai evaluasi layanan digital dan kepuasan pengguna, (Albana et al., 2024) mengevaluasi fitur e-administrasi pada BUMDes Melung menggunakan Model Kano. Penelitian tersebut mengidentifikasi fitur yang perlu diprioritaskan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, seperti pembayaran daring dan transparansi keuangan yang termasuk kategori *must-be*. Meskipun objek dan metode yang digunakan berbeda, penelitian tersebut relevan sebagai pembanding karena sama-sama menempatkan kebutuhan pengguna dan evaluasi fitur sebagai dasar peningkatan layanan digital. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa evaluasi kualitas layanan akademik perlu didasarkan pada penilaian pengguna agar dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang aplikatif. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek yang dikaji, yaitu *Student Service Center* Universitas Amikom Purwokerto, serta penerapan dimensi E-ServQual untuk mengevaluasi permasalahan spesifik pada sejumlah fitur, meliputi notifikasi, agenda akademik, bimbingan akademik, Rencana Pembelajaran Semester (RPS), pengumuman perkuliahan, dan pengajuan Satuan Kredit Kegiatan Mahasiswa (SKKM). Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya menyajikan hasil penilaian dalam bentuk skor, tetapi juga mengidentifikasi dan mengelompokkan berbagai kendala operasional berdasarkan pengalaman mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan pola penggunaan *Student Service Center*, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pmanada fitur layanan akademik, mengetahui tingkat harapan mahasiswa terhadap atribut kualitas layanan berdasarkan dimensi E-ServQual, menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, serta merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil kuesioner. Perlu diperhatikan bahwa file respons yang dianalisis terdiri atas 16 pernyataan yang menggunakan rumusan kata "seharusnya". Dengan demikian, data tersebut mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap tingkat layanan yang diharapkan. Selain itu, file respons tidak memuat pasangan skor persepsi untuk 16 atribut yang sama. Oleh karena itu, analisis dalam penelitian ini difokuskan pada pendekatan deskriptif untuk menggambarkan harapan dan kepuasan mahasiswa, bukan untuk menghitung kesenjangan (*gap*) kualitas layanan menggunakan model E-ServQual.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1. Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem berbasis teknologi yang dirancang untuk menunjang proses pengelolaan dan penyampaian informasi dalam kegiatan akademik. Keberadaan sistem ini memudahkan mahasiswa dalam

memperoleh berbagai informasi, seperti kegiatan perkuliahan, jadwal, dokumen pembelajaran, administrasi, serta layanan akademik lainnya. Namun, keberhasilan penerapan sistem informasi akademik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga oleh kemampuan setiap fitur dalam menjalankan fungsinya serta menyajikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Azzahra & Hadiono, 2022; Putri et al., 2026). menjelaskan bahwa layanan sistem informasi akademik merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi pengalaman mahasiswa serta mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

2.2. Kualitas Layanan Elektronik dan E-ServQual

E-ServQual merupakan model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan untuk mengevaluasi layanan berbasis elektronik. Dalam penelitian ini, empat dimensi E-ServQual digunakan sebagai dasar untuk mengelompokkan atribut kualitas layanan. Dimensi *efficiency* mencakup kemudahan dalam menggunakan sistem serta menemukan informasi yang dibutuhkan. Dimensi *system availability* berkaitan dengan kesiapan sistem, kemudahan akses, dan kemampuan fitur dalam menjalankan fungsinya. Selanjutnya, dimensi *fulfillment* menggambarkan ketepatan informasi serta kemampuan sistem dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan. Adapun dimensi *privacy* berfokus pada perlindungan akun, data pribadi, dan dokumen milik pengguna. (Anwarudin et al., n.d.) menjelaskan bahwa pendekatan E-ServQual *gap* dilakukan dengan membandingkan penilaian pengguna terhadap layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan belum mampu memenuhi harapan pengguna (Ovianty et al., 2025; Medyantiwi Rahmawita, Yuni Kartika, 2021). Oleh karena itu, perhitungan *gap* memerlukan dua jenis pengukuran yang sebanding untuk setiap atribut, yaitu pengukuran persepsi dan harapan pengguna.

2.3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan bentuk penilaian pengguna terhadap suatu layanan setelah membandingkan pengalaman penggunaannya dengan kebutuhan dan harapan yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan digital, tingkat kepuasan dapat dilihat dari kemudahan mahasiswa dalam memperoleh informasi, keandalan fungsi fitur, serta kelancaran dalam menyelesaikan berbagai proses akademik (Muslim & Shaddiq, 2024). menemukan bahwa kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada sistem SIMAK yang menjadi objek penelitian mereka. Meskipun demikian, hasil penelitian tersebut tidak dapat secara langsung diterapkan pada *Student Service Center* karena terdapat perbedaan objek penelitian, karakteristik responden, dan instrumen pengukuran yang digunakan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain dan Objek Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi layanan berdasarkan hasil tanggapan responden. Pemilihan pendekatan deskriptif didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada penggambaran kondisi aktual layanan, tanpa memberikan perlakuan tertentu maupun menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel. Adapun objek yang diteliti adalah *Student Service Center* Universitas Amikom Purwokerto, yaitu platform

digital yang dimanfaatkan sebagai sarana penyediaan informasi dan pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa.

3.2. Populasi, Sampel, dan Data

Data penelitian bersumber dari hasil ekspor Google Forms yang terdiri atas 48 respons. Seluruh responden merupakan mahasiswa aktif Universitas Amikom Purwokerto sehingga telah memenuhi kriteria sebagai subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan partisipasi sukarela (*voluntary response sampling*). Mengingat jumlah populasi dan kerangka sampel tidak tersedia, hasil penelitian ini dibatasi pada penggambaran penilaian dari 48 responden yang berpartisipasi. Oleh karena itu, temuan penelitian tidak dimaksudkan untuk merepresentasikan seluruh mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto secara statistik.

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen kuesioner terdiri atas beberapa bagian, yaitu pertanyaan mengenai profil responden, frekuensi penggunaan sistem, pengalaman dalam menghadapi kendala pada fitur layanan, 16 pernyataan yang diklasifikasikan berdasarkan empat dimensi E-ServQual, tiga pertanyaan mengenai kepuasan mahasiswa, pilihan prioritas perbaikan, serta pertanyaan terbuka. Pada bagian pengukuran dimensi E-ServQual, setiap pernyataan dalam kuesioner menggunakan frasa "seharusnya", seperti "*Student Service Center* seharusnya mudah digunakan". Penggunaan rumusan tersebut menunjukkan bahwa skor yang diberikan responden pada rentang 1–5 merepresentasikan tingkat persetujuan terhadap harapan atau tingkat kepentingan setiap atribut layanan, bukan penilaian terhadap kinerja aktual sistem. Pengukuran pada bagian ini menggunakan skala Likert lima tingkat. Sementara itu, tiga pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa juga menggunakan skala lima tingkat, dengan rentang penilaian mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif. Distribusi frekuensi digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban responden pada setiap kategori. Persentase dihitung dengan rumus $P = (f/N) \times 100\%$, dengan P sebagai persentase, f sebagai frekuensi jawaban, dan N sebagai jumlah respons yang dianalisis. Rata-rata skor setiap atribut dihitung menggunakan rumus $\bar{X} = \Sigma Xi/N$, dengan Xi sebagai skor responden pada suatu pernyataan dan N sebagai jumlah respons valid. Selanjutnya, rata-rata setiap dimensi diperoleh dari rata-rata seluruh skor item dalam dimensi tersebut. Pada pertanyaan yang memungkinkan responden memilih lebih dari satu jawaban, jumlah pilihan dapat melebihi jumlah responden karena satu responden dapat memilih beberapa opsi.

Dalam E-ServQual, pengukuran kesenjangan (*gap*) umumnya menggunakan rumus $GAP = \bar{P} - \bar{H}$, yaitu rata-rata persepsi dikurangi rata-rata harapan pada atribut yang sama (Anwarudin et al., n.d.). Namun, rumus ini tidak diterapkan dalam penelitian ini karena dataset tidak menyediakan pasangan skor persepsi untuk 16 atribut yang diukur. Rata-rata skor pada pernyataan berfrasa "seharusnya" tidak dapat dianggap sebagai skor persepsi. Skor kepuasan yang diperoleh dari tiga pertanyaan terpisah juga tidak dapat menggantikan skor persepsi pada setiap atribut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 48 responden yang seluruhnya merupakan mahasiswa aktif Universitas Amikom Purwokerto. Ditinjau berdasarkan semester yang sedang ditempuh, sebagian besar responden berasal dari semester 3–4, dengan jumlah 36 orang (75,0%). Sementara itu, responden dari semester 5–6 berjumlah enam orang (12,5%), semester 7 atau lebih sebanyak empat orang (8,3%), dan semester 1–2 sebanyak dua orang (4,2%). Berdasarkan distribusi tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa yang berada pada tingkat semester menengah. Berdasarkan intensitas penggunaan, sebanyak 33 responden (68,8%) menyatakan mengakses *Student Service Center* setiap hari. Adapun 10 responden lainnya (20,8%) menggunakan sistem beberapa kali dalam seminggu. Dengan demikian, terdapat 43 responden (89,6%) yang mengakses sistem setidaknya beberapa kali dalam seminggu. Tingginya intensitas penggunaan tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang relatif rutin dalam memanfaatkan layanan *Student Service Center*. Pengalaman tersebut dapat menjadi landasan untuk mengidentifikasi kualitas layanan serta berbagai kendala yang dialami mahasiswa selama menggunakan sistem.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Pernah mengalami kendala?	Frekuensi	Persentase
Ya	38	79,2%
Tidak	10	20,8%

4.2. Pengalaman Umum Terhadap Kendala Layanan

Tabel 2 Pengalaman Kendala Layanan

Karakteristik	Kategori	Frekuensi
Status mahasiswa	Aktif	48 (100,0%)
Semester	Semester 1–2	2 (4,2%)
Semester	Semester 3–4	36 (75,0%)
Semester	Semester 5–6	6 (12,5%)
Semester	Semester 7 atau lebih	4 (8,3%)
Frekuensi akses	Setiap hari	33 (68,8%)
Frekuensi akses	Beberapa kali seminggu	10 (20,8%)
Frekuensi akses	Beberapa kali sebulan	2 (4,2%)
Frekuensi akses	Jarang	3 (6,2%)
Total responden	Seluruh responden	48 (100,0%)

Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 38 dari total 48 responden (79,2%) mengaku pernah mengalami kendala selama menggunakan *Student Service Center*. Persentase tersebut diperoleh melalui perhitungan 38 dibagi 48, kemudian dikalikan 100%, sehingga menghasilkan nilai sebesar 79,17% atau dibulatkan menjadi 79,2%. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden pernah menghadapi permasalahan dalam menggunakan layanan tersebut. Meskipun demikian, persentase tersebut belum dapat dijadikan dasar untuk

menyimpulkan bahwa seluruh fitur mengalami gangguan. Oleh karena itu, kendala yang dilaporkan perlu dianalisis lebih lanjut dengan mempertimbangkan tanggapan responden terhadap masing-masing fitur layanan.

4.3. Notifikasi dan Agenda Akademik

Tabel 3 Menu Notifikasi dan Agenda Akademik

Indikator	Kategori jawaban	Frekuensi
Pembaruan notifikasi	Selalu	4
Pembaruan notifikasi	Sering	7
Pembaruan notifikasi	Kadang-kadang	15
Pembaruan notifikasi	Jarang	5
Pembaruan notifikasi	Tidak pernah	8
Pembaruan notifikasi	Belum memperhatikan	9
Menemukan notifikasi tidak diperbarui	Ya	19
Menemukan notifikasi tidak diperbarui	Tidak	15
Menemukan notifikasi tidak diperbarui	Tidak yakin	14
Kesesuaian Agenda Akademik	Selalu sesuai	15
Kesesuaian Agenda Akademik	Sering sesuai	10
Kesesuaian Agenda Akademik	Kadang-kadang sesuai	15
Kesesuaian Agenda Akademik	Jarang sesuai	1
Kesesuaian Agenda Akademik	Belum membandingkan	7
Perbedaan tanggal agenda dan pengumuman	Pernah	21
Perbedaan tanggal agenda dan pengumuman	Tidak pernah	19
Perbedaan tanggal agenda dan pengumuman	Tidak yakin	8

Pada aspek pembaruan notifikasi, jawaban terbanyak berada pada kategori “kadang-kadang”, yaitu sebanyak 15 responden (31,3%). Sementara itu, delapan responden (16,7%) memilih kategori “tidak pernah” dan hanya empat responden (8,3%) yang menyatakan “selalu”. Selain itu, terdapat sembilan responden yang mengaku belum pernah memperhatikan pembaruan notifikasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsistensi pembaruan informasi melalui fitur notifikasi masih belum sepenuhnya dirasakan oleh responden. Lebih lanjut, sebanyak 19 responden (39,6%) mengaku pernah menemukan notifikasi yang tidak memuat informasi terbaru. Sebanyak 14 responden menyatakan belum dapat memastikan kondisi tersebut, sedangkan 15 responden lainnya mengaku tidak pernah menemukannya.

Pada fitur Agenda Akademik, sebanyak 15 responden menyatakan bahwa informasi yang disajikan selalu sesuai dengan pengumuman resmi, sedangkan 10 responden menyebutkan bahwa kesesuaian tersebut sering terjadi. Di sisi lain, 15 responden menilai bahwa informasi hanya kadang-kadang sesuai, satu responden menyatakan jarang sesuai, dan tujuh responden mengaku belum pernah melakukan perbandingan. Secara khusus, ketika ditanyakan mengenai perbedaan tanggal pendaftaran atau pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), sebanyak 21 responden (43,8%) menyatakan pernah menemukan ketidaksesuaian informasi. Adapun dampak yang paling banyak dipilih meliputi kekhawatiran terhadap kemungkinan terlewatnya batas waktu pendaftaran sebanyak 31 pilihan, kebingungan dalam menentukan informasi yang benar sebanyak 26 pilihan, kebutuhan untuk mencari informasi melalui sumber lain sebanyak 21 pilihan, serta keharusan menghubungi pihak kampus guna memperoleh kepastian sebanyak 15 pilihan.

Perlu diperhatikan bahwa pertanyaan mengenai dampak tersebut menggunakan format pilihan ganda lebih dari satu jawaban. Oleh karena itu, jumlah yang tercatat menunjukkan frekuensi pemilihan setiap opsi, bukan jumlah responden yang berbeda untuk masing-masing kategori. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan sinkronisasi informasi antara fitur Agenda Akademik dan pengumuman resmi. Ketepatan informasi mengenai jadwal akademik sangat penting karena berkaitan langsung dengan aktivitas dan keputusan administratif mahasiswa. Ketidaksesuaian informasi tidak hanya menimbulkan permasalahan dalam penyajian data, tetapi juga berpotensi menyebabkan mahasiswa terlambat memenuhi kewajiban administrasi. Oleh sebab itu, upaya perbaikan dapat dilakukan melalui penerapan satu sumber data terintegrasi untuk pengelolaan jadwal akademik, mekanisme pembaruan informasi secara terpusat, pencantuman tanggal pembaruan terakhir, serta penyediaan prosedur koreksi apabila terjadi perubahan jadwal.

4.4. Bimbingan Akademik dan Pencatatan DPA

Tabel 4 Menu Bimbingan Akademik

Indikator	Kategori	Frekuensi
Pernah menggunakan/melihat menu Bimbingan Akademik	Ya	42
Pernah menggunakan/melihat menu Bimbingan Akademik	Tidak	6
Pencatatan manual	Ya	24
Pencatatan manual	Tidak	11
Pencatatan manual	Kadang-kadang	9
Pencatatan manual	Tidak mengetahui	4

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 42 responden (87,5%) pernah menggunakan atau mengakses menu Bimbingan Akademik. Terkait pencatatan kehadiran bimbingan bersama Dosen Pembimbing Akademik (DPA), sebanyak 24 responden menyatakan bahwa pencatatan masih dilakukan secara manual menggunakan kertas, sembilan responden menjawab kadang-kadang, 11 responden menyatakan tidak, dan empat responden mengaku tidak mengetahui kondisi tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan metode pencatatan manual masih cukup banyak ditemukan berdasarkan pengalaman maupun pengetahuan responden. Penilaian terhadap pentingnya penerapan sistem pencatatan bimbingan secara daring memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,69 dari skala 5 berdasarkan 48 jawaban.

Dari jumlah tersebut, 18 responden memberikan skor 5 dan 13 responden memberikan skor 4. Adapun manfaat yang paling banyak dipilih meliputi penyimpanan riwayat bimbingan dalam bentuk digital sebanyak 39 pilihan, kemudahan dalam memantau pelaksanaan bimbingan sebanyak 38 pilihan, kemudahan mahasiswa dalam mengakses riwayat kehadiran sebanyak 35 pilihan, serta pengurangan proses pencatatan manual sebanyak 18 pilihan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengembangan fitur pencatatan bimbingan secara daring dinilai memberikan manfaat yang tidak terbatas pada pengalihan media pencatatan dari kertas ke sistem digital. Fitur tersebut juga diharapkan mampu menyediakan dokumentasi riwayat bimbingan yang dapat diakses dan ditelusuri oleh mahasiswa maupun DPA. Untuk mendukung penerapannya, sistem perlu dilengkapi dengan mekanisme validasi kehadiran, pencatatan waktu pelaksanaan bimbingan, identitas dosen pembimbing, serta pengaturan hak akses terhadap riwayat bimbingan sesuai dengan kewenangan masing-masing pengguna.

4.5. Ketersediaan RPS dan Pengumuman Perkuliahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13 responden (27,1%) pernah menemukan pesan "data tidak ditemukan" ketika mengakses menu Rencana Pembelajaran Semester (RPS). Sementara itu, 29 responden menyatakan tidak pernah mengalami kondisi tersebut dan enam responden lainnya belum pernah membuka menu RPS. Berdasarkan penilaian terhadap ketersediaan dokumen RPS, sebanyak 10 responden menyatakan bahwa dokumen selalu tersedia dan 14 responden menjawab sering tersedia. Namun, terdapat 11 responden yang menyatakan bahwa dokumen hanya kadang-kadang tersedia, dua responden menjawab jarang, dan lima responden menyatakan tidak pernah tersedia. Selain itu, enam responden belum pernah menggunakan menu tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan dokumen RPS belum sepenuhnya konsisten bagi seluruh responden.

Pada menu Pengumuman Perkuliahan, kategori jawaban terbanyak adalah "kadang-kadang tersedia", yaitu sebanyak 18 responden (37,5%). Selanjutnya, 15 responden menyatakan bahwa informasi selalu tersedia dan 12 responden menjawab sering tersedia. Meskipun sebagian besar responden masih dapat memperoleh informasi melalui menu tersebut, tingkat konsistensi ketersediaannya dinilai belum optimal. Hal ini juga tercermin dari nilai rata-rata kemudahan dalam menemukan informasi yang mencapai 3,31 dari skala 5.

Tabel 5 Menu RPS dan Pengumuman Per-kuliahan

Indikator	Kategori	Frekuensi
Pesan "data tidak ditemukan" pada RPS	Pernah	13
Pesan "data tidak ditemukan" pada RPS	Tidak pernah	29
Pesan "data tidak ditemukan" pada RPS	Belum membuka RPS	6
Ketersediaan RPS	Selalu	10
Ketersediaan RPS	Sering	14
Ketersediaan RPS	Kadang-kadang	11
Ketersediaan RPS	Jarang	2
Ketersediaan RPS	Tidak pernah	5
Ketersediaan RPS	Belum menggunakan	6
Pengumuman Perkuliahan	Selalu tersedia	15
Pengumuman Perkuliahan	Sering tersedia	12
Pengumuman Perkuliahan	Kadang-kadang tersedia	18
Pengumuman Perkuliahan	Jarang tersedia	2
Pengumuman Perkuliahan	Belum membuka	1

Distribusi penilaian kemudahan tersebut didominasi oleh skor 3 yang diberikan oleh 28 responden. Selanjutnya, skor 4 dipilih oleh 11 responden, skor 5 oleh lima responden, skor 2 oleh tiga responden, dan skor 1 oleh satu responden. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman responden dalam menemukan informasi cenderung berada pada kategori netral atau cukup mudah dan belum menunjukkan kecenderungan yang kuat pada kategori sangat mudah. Upaya peningkatan kualitas menu RPS dan Pengumuman Perkuliahan perlu difokuskan pada kelengkapan konten, keterbaruan dokumen, serta kejelasan informasi mengenai status ketersediaan. Apabila dokumen belum tersedia, sistem sebaiknya menyampaikan keterangan yang lebih spesifik, seperti dokumen belum diunggah oleh program studi atau masih dalam proses pembaruan. Dengan demikian, pesan yang ditampilkan tidak hanya berupa pemberitahuan umum "data tidak ditemukan". Sementara itu, pada menu Pengumuman Perkuliahan,

pengelola perlu memastikan bahwa setiap informasi yang dipublikasikan dilengkapi dengan kategori, tanggal publikasi, masa berlaku, dan mekanisme pengarsipan yang jelas.

4.6. Pengajuan Surat Tugas dan SKKM

Sebanyak 40 responden (83,3%) menyatakan pernah mengajukan SKKM melalui *Student Service Center,* sedangkan delapan responden lainnya belum pernah mengajukan. Terkait kejelasan prosedur pengajuan Surat Tugas, validasi DPA, dan pengajuan SKKM, sebagian besar responden memberikan jawaban netral, yaitu sebanyak 20 responden. Sementara itu, 15 responden menyatakan setuju dan satu responden sangat setuju, sedangkan delapan responden lainnya menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap tahapan pengajuan belum sepenuhnya terbentuk secara jelas. Selain itu, sebanyak 30 responden mengaku pernah mengalami pesan *ERROR* ketika mengunggah berkas yang dinilai telah memenuhi ketentuan.

Tabel 6 Menu Pengajuan Surat Tugas dan SKKM

Indikator	Kategori	Frekuensi
Pernah mengajukan SKKM	Pernah	40
Pernah mengajukan SKKM	Belum pernah	8
Kejelasan tahapan	Sangat tidak setuju	1
Kejelasan tahapan	Tidak setuju	7
Kejelasan tahapan	Netral	20
Kejelasan tahapan	Setuju	15
Kejelasan tahapan	Sangat setuju	1
Kejelasan tahapan	Belum pernah mengajukan	4
Pernah mengalami *ERROR* saat unggah	Pernah	30
Pernah mengalami *ERROR* saat unggah	Tidak pernah	10
Pernah mengalami *ERROR* saat unggah	Tidak yakin	3
Pernah mengalami *ERROR* saat unggah	Belum pernah mengajukan	5

Berdasarkan pertanyaan dengan pilihan jawaban lebih dari satu, kendala yang paling banyak dilaporkan adalah berkas gagal diunggah (24 pilihan), munculnya pesan *ERROR* meskipun berkas telah sesuai ketentuan (23 pilihan), pengajuan yang baru berhasil setelah dilakukan percobaan berulang kali (19 pilihan), pesan kesalahan yang tidak menjelaskan penyebab kendala (11 pilihan), serta ketidakjelasan status pengajuan (11 pilihan). Temuan tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam keandalan proses pengunggahan, kejelasan informasi pada pesan kesalahan, dan transparansi status pengajuan. Oleh karena itu, perbaikan sistem perlu mencakup penerapan validasi berkas sebelum proses unggah, penyajian informasi mengenai batas ukuran dan format berkas secara konsisten, serta penyediaan pesan kesalahan yang menjelaskan penyebab kendala beserta langkah penyelesaiannya. Selain itu, sistem perlu dilengkapi dengan indikator progres pengunggahan, fitur penyimpanan sementara (*draft*), dan informasi status pengajuan yang dapat dipantau oleh mahasiswa. Prosedur pengajuan Surat Tugas, validasi DPA, hingga penerbitan SKKM juga perlu ditampilkan dalam tahapan yang terstruktur dan mudah dipahami, disertai informasi mengenai pihak yang bertanggung jawab serta estimasi waktu penyelesaian setiap tahapan. Dengan adanya perbaikan tersebut, mahasiswa

diharapkan dapat mengetahui letak kendala yang terjadi tanpa harus mengulangi proses pengajuan secara berulang kali.

4.7. Analisis Skor Dimensi E-ServQual Berorientasi Harapan

Instrumen penelitian yang termasuk dalam dimensi E-ServQual terdiri atas 16 pernyataan yang terbagi secara merata ke dalam empat dimensi, dengan masing-masing dimensi diwakili oleh empat pernyataan. Dimensi *Efficiency* mencakup item 25, 26, 33, dan 34; *System Availability* mencakup item 27, 28, 35, dan 36; *Fulfillment* mencakup item 29, 30, 37, dan 38; sedangkan *Privacy* mencakup item 31, 32, 39, dan 40. Seluruh pernyataan tersebut menggunakan rumusan "seharusnya". Oleh sebab itu, hasil pengukuran perlu diinterpretasikan sebagai tingkat harapan atau tingkat kepentingan atribut layanan berdasarkan persetujuan responden, bukan sebagai penilaian terhadap kinerja aktual sistem.

Tabel 7 Analisis Skor Dimensi Metode

Dimensi	Jumlah item	Rata-rata	Urutan
Efficiency	4	4,620	4
System Availability	4	4,698	3
Fulfillment	4	4,693	2
Privacy	4	4,724	1
Keseluruhan	16	4,684	-

Rata-rata keseluruhan diperoleh dengan menjumlahkan skor jawaban dari seluruh 16 item yang diberikan oleh 48 responden, kemudian membaginya dengan jumlah keseluruhan penilaian, yaitu $16 \times 48 = 768$. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,684. Karena seluruh item menggunakan skala penilaian 1–5 dan tidak terdapat data kosong pada 16 item tersebut, jumlah penilaian yang valid mencapai 768. Nilai rata-rata ini mencerminkan tingginya tingkat persetujuan responden terhadap atribut layanan yang diharapkan. Berdasarkan pengelompokan dimensi, *Privacy* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,724, kemudian diikuti oleh *System Availability* sebesar 4,698, *Fulfillment* sebesar 4,693, dan *Efficiency* sebesar 4,620. Perbedaan nilai rata-rata antar dimensi relatif kecil sehingga tidak dapat diartikan bahwa salah satu dimensi memiliki tingkat kepentingan yang jauh lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Meskipun demikian, urutan nilai tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan data dan keamanan akses memperoleh tingkat persetujuan paling tinggi dalam kelompok atribut harapan, sejalan dengan temuan terkait pentingnya dimensi jaminan atau *assurance* pada layanan akademik (Ekadamayanti et al., 2026;Putri et al., 2026). Di sisi lain, dimensi *Efficiency* memiliki rata-rata yang sedikit lebih rendah, tetapi nilainya tetap berada di atas 4,5. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem dan pencarian informasi juga merupakan atribut layanan yang dinilai sangat penting oleh responden. Sebagai contoh, perhitungan rata-rata dimensi *Privacy* didasarkan pada empat item dengan jumlah penilaian sebanyak $4 \times 48 = 192$. Dari keseluruhan penilaian tersebut, diperoleh rata-rata sebesar 4,724. Secara umum, nilai rata-rata setiap dimensi dihitung dengan menjumlahkan seluruh skor jawaban pada item yang termasuk dalam dimensi terkait, kemudian membaginya dengan jumlah 192 penilaian valid. Metode perhitungan yang sama diterapkan pada ketiga dimensi lainnya. Dengan demikian, seluruh skor tersebut harus dipahami sebagai gambaran tingkat harapan

atau kepentingan atribut layanan, bukan sebagai ukuran kinerja sistem, mengingat pernyataan dalam instrumen menggunakan frasa "seharusnya", bukan "sistem telah".

4.8. Analisis Kepuasan Mahasiswa

Tabel 8 Analisis Kepuasan Responden Terhadap SIAKAD

Indikator kepuasan	Rata-rata	Interpretasi deskriptif
Kepuasan keseluruhan	3,375	Cenderung netral/cukup puas
Kepuasan kemudahan memperoleh informasi	3,312	Cenderung netral/cukup puas
Kepuasan keandalan fitur	3,312	Cenderung netral/cukup puas
Rata-rata tiga indikator	3,333	Cenderung netral/cukup puas

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan keseluruhan responden mencapai 3,375, sedangkan rata-rata kepuasan terhadap kemudahan memperoleh informasi dan keandalan fitur masing-masing sebesar 3,312. Dengan demikian, rata-rata gabungan dari ketiga indikator tersebut adalah 3,333. Nilai rata-rata diperoleh dengan menjumlahkan skor jawaban responden pada setiap indikator, kemudian membaginya dengan jumlah respons, yaitu 48. Skor 3,333 berada pada rentang kategori netral menuju puas. Oleh karena itu, hasil tersebut dapat diinterpretasikan secara hati-hati bahwa tingkat kepuasan responden cenderung berada pada kategori sedang atau cukup dan belum mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pada indikator kepuasan keseluruhan, sebanyak 21 responden memberikan skor 3, 18 responden memberikan skor 4, enam responden memberikan skor 2, dan tiga responden memberikan skor 5. Sementara itu, pada indikator kemudahan memperoleh informasi, sebanyak 23 responden memberikan skor 3, 11 responden memberikan skor 4, delapan responden memberikan skor 2, dan enam responden memberikan skor 5.

Pada indikator keandalan fitur, sebanyak 23 responden memberikan skor 3, 12 responden memberikan skor 4, lima responden memberikan skor 2, enam responden memberikan skor 5, dan dua responden memberikan skor 1. Distribusi jawaban tersebut menunjukkan bahwa skor netral menjadi pilihan yang paling banyak diberikan responden pada ketiga indikator kepuasan. Kondisi ini sejalan dengan berbagai kendala yang dilaporkan responden, seperti pembaruan notifikasi yang belum optimal, ketidaksesuaian informasi agenda, ketersediaan dokumen, serta permasalahan dalam proses pengajuan SKKM. Dalam menginterpretasikan hasil penelitian, perlu diperhatikan perbedaan antara rata-rata skor harapan yang tergolong tinggi, yaitu 4,684, dan rata-rata skor kepuasan yang berada pada tingkat sedang, yaitu 3,333. Kedua nilai tersebut mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki harapan yang tinggi terhadap atribut layanan digital, sementara tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman penggunaan belum menunjukkan capaian yang sebanding. Meskipun demikian, selisih aritmetika antara kedua nilai tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai nilai *gap* E-ServQual. Hal ini disebabkan oleh instrumen penelitian yang tidak mengukur skor persepsi terhadap 16 atribut layanan yang sama dengan atribut harapan. Oleh sebab itu, perbandingan kedua nilai tersebut hanya dapat digunakan sebagai gambaran umum yang bersifat indikatif dan tidak dapat dinyatakan sebagai nilai *gap* sebesar -1,351.

4.9. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Pilihan Responden

Tabel 9 Prioritas Perbaikan Pilihan Responden

Fitur yang dipilih untuk diprioritaskan	Jumlah pilihan	Persentase dari 48 responden

Pengumuman Perkuliahan	32	66.7%
Pengajuan Surat Tugas dan SKKM	29	60.4%
Agenda Akademik	25	52.1%
Notifikasi	24	50.0%
Pencatatan Bimbingan Akademik	22	45.8%
Menu RPS	20	41.7%

Berdasarkan hasil kuesioner, menu Pengumuman Perkuliahan merupakan fitur yang paling banyak dipilih responden sebagai prioritas perbaikan, dengan jumlah 32 pilihan atau setara dengan 66,7% dari total responden. Prioritas berikutnya adalah fitur pengajuan Surat Tugas dan SKKM yang memperoleh 29 pilihan (60,4%). Selanjutnya, Agenda Akademik dipilih sebanyak 25 kali (52,1%), Notifikasi sebanyak 24 kali (50,0%), pencatatan Bimbingan Akademik sebanyak 22 kali (45,8%), dan menu RPS sebanyak 20 kali (41,7%). Karena responden diperbolehkan memilih lebih dari satu fitur, akumulasi persentase dari seluruh pilihan tidak harus mencapai 100%.

Urutan prioritas tersebut dapat dijadikan sebagai landasan bagi pengelola sistem dalam menentukan tahapan pengembangan dan perbaikan layanan. Pada tahap pertama, pengelola perlu mengoptimalkan menu Pengumuman Perkuliahan dengan memastikan kelengkapan konten, pembaruan informasi secara aktif, serta kemudahan dalam menemukan informasi. Tahap kedua difokuskan pada standardisasi prosedur pengajuan Surat Tugas dan SKKM, termasuk peningkatan mekanisme penanganan kesalahan dalam proses pengunggahan berkas. Tahap ketiga mencakup sinkronisasi informasi pada Agenda Akademik dan Notifikasi dengan sumber informasi resmi agar konsistensi informasi tetap terjaga. Selanjutnya, tahap keempat diarahkan pada peningkatan fitur pencatatan Bimbingan Akademik dan ketersediaan dokumen RPS melalui integrasi data serta penyediaan informasi status dokumen secara transparan..

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis terhadap 48 respons, seluruh responden diketahui merupakan mahasiswa aktif yang cukup sering menggunakan layanan *Student Service Center.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 79,2% responden pernah mengalami kendala selama menggunakan sistem tersebut. Beberapa permasalahan yang ditemukan mencakup pembaruan notifikasi yang belum konsisten, ketidaksesuaian informasi Agenda Akademik dengan pengumuman resmi, pencatatan bimbingan DPA yang masih dilakukan secara manual, ketersediaan dokumen RPS yang belum konsisten, serta kendala pengunggahan berkas dan kemunculan pesan *ERROR* dalam proses pengajuan SKKM. Berdasarkan penilaian responden terhadap prioritas perbaikan, menu Pengumuman Perkuliahan menempati urutan pertama, disusul oleh fitur pengajuan Surat Tugas dan SKKM. Dari sisi pengukuran harapan, rata-rata skor 16 pernyataan mencapai 4,684 dari skala 5. Dimensi *Privacy* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,724, sedangkan *Efficiency* memiliki nilai terendah sebesar 4,620. Meskipun terdapat perbedaan nilai antar dimensi, seluruhnya tetap menunjukkan tingkat harapan yang tinggi. Di sisi lain, rata-rata skor dari tiga indikator kepuasan tercatat sebesar 3,333 dari skala 5. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat harapan responden terhadap layanan tergolong tinggi, sementara tingkat kepuasan cenderung berada pada kategori sedang. Namun, penelitian ini tidak menghasilkan perhitungan *gap* E-ServQual karena pernyataan yang digunakan dalam instrumen hanya mengukur harapan dan tidak dilengkapi dengan skor persepsi kinerja aktual yang berpasangan untuk setiap atribut.

Berdasarkan temuan tersebut, pengelola *Student Service Center* perlu memprioritaskan pembaruan dan penyempurnaan konten Pengumuman Perkuliahan, sinkronisasi informasi Agenda Akademik dan Notifikasi dengan sumber resmi, serta peningkatan keandalan server dan mekanisme pengunggahan berkas pada layanan SKKM (Medyantiwi Rahmawita, Yuni Kartika, 2021). Selain itu, sistem perlu menyediakan pesan kesalahan yang informatif, mengembangkan fitur pencatatan bimbingan DPA secara digital, serta meningkatkan kelengkapan dan transparansi status ketersediaan dokumen RPS. Untuk penelitian selanjutnya, instrumen kuesioner disarankan mengukur dua aspek secara terpisah pada setiap atribut yang sama, yaitu persepsi terhadap kinerja aktual sistem dan harapan pengguna. Pengukuran tersebut memungkinkan perhitungan *gap* E-ServQual dilakukan secara tepat. Penelitian berikutnya juga perlu menetapkan kriteria responden yang secara jelas memastikan status mahasiswa aktif, memperluas jumlah sampel, serta melaksanakan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis statistik lanjutan dapat dipertimbangkan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian.

DAFTAR REFERENSI

Albana, I., Ihasan, I., & Firnandri, Y. P. (2024). Evaluating E-Administration Features on User Satisfaction Using the Kano Model_ A Melung Village-Owned Enterprise Case Study.pdf. *Journal Of Information System and Informatics*, *6*(4).

Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (n.d.). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap*. *5*(1), 85–96.

Azzahra, R. P., & Hadiono, K. (2022). *Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual*. *19*(2), 137–152.

Ekadamayanti, S., Saputra, J., & ... (2026). Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAKN Palangka Raya. *ARCHĒ: Journal of …*, *1*. https://ejournal.iaknpky.ac.id/index.php/arche/article/view/1244

Hidayat, J. W., Juansen, M., Kirman, K., & Saputera, S. A. (2024). Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Media Infotama*, *20*(2), 402–409. https://doi.org/10.37676/jmi.v20i2.6218

Medyantiwi Rahmawita, Yuni Kartika, M. (2021). Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual. *Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual Pada Fkip Universitas Riau*, *7*(2), 145–151.

Muslim, B., & Shaddiq, S. (2024). *Pengaruh E-Service Quality (SIMAK) Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju*. *1*(February), 70–77.

Nurhadi, M., Hamzah, M. L., Ahsyar, T. K., & Jazman, M. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano*. *4*(3), 1401–1411. https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2691

Ovianty, W., Gunawan, C. E., & Muarie, M. S. (2025). Service Quality Analysis Of Academic Information Systems (SIAKAD) Siti Khodijah Palembang Health Science High School Using The E-S-Qual Model. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, *4*(7), Page. https://journal.tofedu.or.id/index.php/journal/index

Putri, K. A., Pusparini, N. N., Kharisma, N., & Samuel, S. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIAKAD Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri. *Jurnal Ilmiah Informatika*, *14*(02), 74–81. https://doi.org/10.33884/jif.v14i02.11929

Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. (2018). *Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual*. *2*(1), 55–63.