Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 30414-30424

Efektivitas Layanan SIPADU terhadap Kepuasan Administrasi Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2024 Universitas Tidar

Vika indira septiani, Nazwa Sefina Hikmayanti, Aisyah Nuraini Asmungi, Widuri Fitriyani, Dian Nurwijaya
[12345]**Progam Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar**
Email : vikaindira9@gmail.com[1], nazwasefinahikmayanti@gmail.com[2], aisyahnuraini040@gmail.com[3], widuri44yk@gmail.com[4], dianwijayaa7878@gmail.com[5]

Published: June , 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan SIPADU terhadap kepuasan administrasi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 di Universitas Tidar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada 55 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi mahasiswa mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pengguna SIPADU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terkait aksesibilitas sistem, kemudahan penggunaan, akurasi informasi, transparansi layanan, dan efektivitas SIPADU dalam membantu kelancaran urusan administrasi akademik. Selain itu, mayoritas responden juga menyatakan puas terhadap transformasi digital layanan administrasi melalui SIPADU dan berkeinginan untuk terus menggunakan sistem tersebut pada masa mendatang. Akan tetapi, penelitian juga menemukan adanya kendala pada aspek kecepatan sistem, khususnya ketika proses pengisian KRS, sehingga diperlukan peningkatan performa server dan respons sistem. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa SIPADU dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa, meskipun masih terdapat beberapa aspek teknis yang perlu ditingkatkan agar implementasi layanan digital dapat berjalan lebih optimal.
Kata kunci : SIPADU, Transformasi Digital, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan

ABSTRAK

This research aims to identify and analyze the influence of system quality and service quality of SIPADU on the administrative satisfaction of students in the Public Administration Study Program, class of 2024, at Tidar University. The study uses a quantitative approach with a survey method, namely by distributing questionnaires to 55 respondents selected using a purposive sampling technique. The data were then analyzed using descriptive statistics to illustrate students' perceptions regarding system quality, information quality, service quality, and the level of user satisfaction with SIPADU. The results of the study indicate that most students provide positive assessments regarding system accessibility, ease of use, information accuracy, service transparency, and SIPADU's effectiveness in facilitating smooth academic administrative processes. In addition, the majority of respondents also expressed satisfaction with the digital transformation of administrative services through SIPADU and wished to continue using the system in the future. However, the study also found issues with the system's speed, particularly during the KRS (Study Plan Card) filling process, indicating the need for improved server performance and system responsiveness. Based on these findings, it can be concluded that SIPADU is considered effective in enhancing the quality of academic administrative services and student satisfaction, although there are still several technical aspects that need improvement to ensure the digital service implementation runs more optimally.
Keywords : SIPADU, Digital Transformation, Student Satisfaction, Service Quality

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Saat ini, teknologi informasi sangat penting untuk membuat organisasi lebih efisien dan produktif. Sebagaimana dinyatakan oleh (Badruddin et al, 2024). transformasi digital merupakan langkah penting untuk meningkatkan integrasi layanan publik dan bukan sekadar gaya hidup. Namun, evaluasi diperlukan untuk sistem informasi. Perlu dilakukan pengecekan rutin untuk memastikan bahwa setiap komponen

sistem bekerja dengan benar. (Rahayu, 2018), menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kualitasnya. Hal ini merupakan proses transisi dari layanan manual ke sistem digital yang memungkinkan pelayanan kepada siswa menjadi lebih cepat dan efisien. Transformasi digital dalam birokrasi dipahami sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga proses administrasi tidak lagi berjalan lambat dan bergantung pada mekanisme berbasis kertas. (Muhaimin et al , 2025). Transformasi digital dalam layanan publik pada dasarnya bertujuan untuk mempercepat proses layanan, meningkatkan ketepatan layanan, serta memperluas akses layanan agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam konteks birokrasi, peralihan dari layanan manual menuju sistem digital memerlukan kesiapan baik dari sisi pengelolaan layanan maupun dari sisi kinerja lembaga. Perkembangan birokrasi perlu dipahami secara terus-menerus, khususnya saat birokrasi berhadapan dengan perubahan sosial, ekonomi, maupun kemajuan teknologi, agar layanan yang diselenggarakan tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan publik secara optimal. (Haris & Hermansyah, 2024). Salah satu komponen utamanya adalah Sistem Informasi Pelayanan Akademik Terpadu (SIPADU) yang dapat diakses di *https://sipadu.untidar.ac.id/*. Sistem informasi ini akan memudahkan mahasiswa dalam berbagai aktivitas akademik, sehingga kualitas sistem informasi dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa selama kegiatan belajar berlangsung. (SIPADU berfungsi sebagai pusat informasi bagi mahasiswa Universitas Tidar, terutama mereka yang mengikuti Program Studi Ilmu Administrasi Negara, dan sebagai tempat utama untuk menangani berbagai keperluan administrasi akademik. SIPADU ini sangat penting untuk diteliti karena sangat diperlukan untuk melakukan kewajiban penting seperti mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) secara online dan mengawasi nilai ujian mereka.

Namun didalam praktiknya sering kali ditemukan kendala teknis yang mengganggu kenyamanan penggunaan platform SIPADU. Menurut Praditya dan Yustanti (2019), mahasiswa dapat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan kampus jika kinerja sistem tiba-tiba melambat atau mengalami error saat diakses selama periode sibuk. Keberhasilan penyelenggaraan layanan dapat dinilai dari seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan. (Alexandro, 2020). Penelitian ini menggunakan dua landasan teori yang saling melengkapi untuk memberikan penjelasan lebih lanjut tentang masalah ini. Kami menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi dari DeLone dan McLean yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem dari sudut pandang kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Selanjutnya, juga menggunakan model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dengan cara membandingkan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang benar-benar diterima. Penelitian dengan judul "Analisis Efektivitas SIPADU terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Program Studi Ilmu Administrasi Negara UNTIDAR" ini dibantu menggunakan gabungan kedua teori tersebut untuk menentukan jarak atau perbedaan antara apa yang diharapkan mahasiswa saat menggunakan SIPADU. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola sistem SIPADU menjadi lebih baik, jelas, dan memudahkan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan SIPADU dengan kepuasan administrasi mahasiswa berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pendekatan kuantitatif menekankan pada pengukuran variabel penelitian secara objektif serta analisis data menggunakan teknik statistik untuk memperoleh kesimpulan yang dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2024). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 di Universitas Tidar. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang telah menggunakan layanan SIPADU dalam kegiatan administrasi akademik. Penggunaan purposive sampling dilakukan karena tidak semua anggota populasi memiliki pengalaman langsung terhadap sistem yang diteliti (Sugiyono, 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan tingkat kepuasan responden terhadap variabel penelitian secara kuantitatif. Instrumen penelitian terdiri dari variabel independen, yaitu kualitas sistem SIPADU

dan kualitas informasi serta layanan, serta variabel dependen berupa kepuasan administrasi mahasiswa. Indikator kualitas sistem meliputi aksesibilitas, kemudahan penggunaan, dan kecepatan sistem. Indikator kualitas informasi dan layanan meliputi akurasi, transparansi, dan responsivitas, sedangkan indikator kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan umum dan efektivitas penggunaan sistem (Aprilius & Deta, 2024).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden dalam bentuk frekuensi dan persentase terhadap setiap item pernyataan. Data hasil kuesioner selanjutnya diinterpretasikan untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden terhadap kualitas layanan SIPADU dan tingkat kepuasan administrasi mahasiswa. Analisis data membantu peneliti memperoleh kesimpulan yang lebih tepat dan dapat dipercaya dibandingkan dengan studi primer maupun tinjauan naratif yang tidak bersifat kuantitatif (Putra et al, 2023). Analisis deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi empiris berdasarkan persepsi responden terhadap penggunaan SIPADU.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 di Universitas Tidar. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden serta persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Sebelum dilakukan analisis terhadap variabel penelitian, terlebih dahulu disajikan karakteristik responden untuk mengetahui profil umum partisipan dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan usia. Penyajian karakteristik responden dilakukan menggunakan distribusi frekuensi dan persentase guna memberikan gambaran komposisi responden berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Informasi mengenai karakteristik responden ini penting sebagai dasar dalam memahami konteks hasil penelitian serta untuk mendukung interpretasi analisis pada bagian selanjutnya, khususnya dalam penelitian yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan birokrasi (Aziz, 2024).

Tabel 1.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	41	43,7
	Laki-Laki	14	55,3
	Total	55	100
Usia	19 Tahun	16	29,1
	20 Tahun	33	60,0
	21 Tahun	6	10,9
	Total	55	100,0

Tabel 1.2
Sistem Sipadu mudah diakses melalui perangkat HP maupun laptop saya

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	9,1
Netral	8	14,5
Setuju	23	41,8
Sangat Setuju	19	34,5
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dengan pernyataan "Sistem SIPADU UNTDAR mudah diakses melalui perangkat HP maupun laptop saya", jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 5 responden (9,1%) memberikan skor 2 dan 8 responden (14,5%) memberikan skor 3. Sementara itu, pilihan terbanyak terdapat pada skor 4, dengan jumlah 23 responden (41,8%), dan skor 5 dipilih oleh 19 responden (34,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai akses SIPADU UNTDAR melalui perangkat HP maupun laptop sebagai hal yang mudah. Hal ini terlihat dari persentase gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 sebesar 76,3% (41,8% dan 34,5%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa SIPADU UNTDAR dinilai mudah diakses melalui berbagai perangkat, sehingga berpotensi mendukung kelancaran aktivitas akademik responden saat menggunakan sistem tersebut.

Tabel 1.3
Menu dan tampilan dalam SIPADU sangat sederhana sehingga tidak membingungkan saat digunakan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	5,5
Netral	12	21,8
Setuju	29	52,7
Sangat Setuju	11	20,0
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner untuk pernyataan "Menu dan tampilan dalam SIPADU sangat sederhana sehingga tidak membingungkan saat digunakan", jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 3 responden (5,5%) memberikan penilaian pada skor 2, sedangkan 12 responden (21,8%) memilih skor 3. Adapun pilihan terbanyak terdapat pada skor 4, yaitu sebanyak 29 responden (52,7%). Sementara itu, skor 5 dipilih oleh 11 responden (20,0%).

Hasil tersebut menunjukkan penilaian responden cenderung positif, karena persentase kumulatif responden yang memilih skor 4 dan skor 5 sebesar 72,7% (52,7% dan 20,0%). Hal ini mengindikasikan bahwa responden menilai menu serta tampilan SIPADU memiliki tingkat kesederhanaan yang baik dan tidak menimbulkan kebingungan saat digunakan. Dengan demikian, dapat diperkirakan bahwa desain antarmuka SIPADU mampu membantu pengguna dalam mengakses fitur-fitur yang diperlukan, sehingga berpotensi meningkatkan efektivitas penggunaan sistem dalam aktivitas responden.

Tabel 1.4
Proses pemuatan (loading) data di SIPADU tergolong cepat saat saya melakukan pengisian KRS

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	14	25,5
Tidak Setuju	17	30,9
Netral	15	27,3
Setuju	8	14,5
Sangat Setuju	1	1,8
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner untuk pernyataan "Proses pemuatan (loading) data di SIPADU tergolong cepat saat saya melakukan pengisian KRS", jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 14 responden (25,5%) memberikan penilaian pada skor 1, sedangkan 17 responden (30,9%) memilih skor 2. Selanjutnya, sebanyak 15 responden (27,3%) memilih skor 3, dan 8 responden (14,5%) memilih skor 4. Adapun skor 5 dipilih oleh 1 responden (1,8%).

Berdasarkan hasil tersebut, penilaian responden cenderung berada pada tingkat sedang hingga relatif kurang cepat, karena persentase terbesar terdapat pada skor 2 dan skor 3, yaitu 30,9% serta 27,3%. Meskipun demikian, terdapat sejumlah responden yang menilai bahwa proses loading berjalan cepat, yang ditunjukkan oleh gabungan persentase pada skor 4 dan 5 sebesar 16,3% (14,5% dan 1,8%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pemuatan data SIPADU saat pengisian KRS belum sepenuhnya dirasakan cepat oleh mayoritas responden, sehingga diperlukan perhatian khusus pada peningkatan performa sistem, terutama ketika pengguna mengakses dan mengisi KRS.

Tabel 1.5
Data akademik (Nilai/KRS) yang ditampilkan di SIPADU selalu akurat dan sesuai dengan kenyataan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	7,3
Netral	13	23,6
Setuju	29	52,7
Sangat Setuju	9	16,4
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner untuk pernyataan "Data akademik (Nilai/KRS) yang ditampilkan di SIPADU selalu akurat dan sesuai dengan kenyataan", jumlah responden dalam penelitian ini adalah 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 4 responden (7,3%) memilih skor 2. Selanjutnya, sebanyak 13 responden (23,6%) memberikan penilaian pada skor 3. Mayoritas responden memilih skor 4, yaitu 29 responden (52,7%). Adapun skor 5 dipilih oleh 9 responden (16,4%).

Berdasarkan distribusi tersebut, penilaian responden cenderung positif, karena persentase gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 sebesar 69,1% (52,7% dan 16,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai informasi akademik yang ditampilkan pada SIPADU, baik berupa nilai maupun KRS, sesuai dengan kenyataan dan dianggap akurat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPADU dinilai mampu menyajikan informasi akademik yang dapat dipercaya oleh pengguna, sehingga berpotensi membantu kelancaran proses pengambilan keputusan akademik responden.

Tabel 1.6
Saya merasa sistem SIPADU membuat urusan administrasi di Prodi AN menjadi lebih terbuka/transparan

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	5,5

Netral	21	38,2
Setuju	29	52,7
Sangat Setuju	2	3,6
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada pernyataan "Saya merasa sistem SIPADU membuat urusan administrasi di Prodi AN menjadi lebih terbuka/transparan", jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Hasil distribusi jawaban menunjukkan bahwa 3 responden (5,5%) memilih skor 2. Selanjutnya, sebanyak 21 responden (38,2%) memilih skor 3. Mayoritas responden memberikan penilaian pada skor 4, yaitu 29 responden (52,7%). Sementara itu, skor 5 dipilih oleh 2 responden (3,6%).

Berdasarkan hasil tersebut, penilaian responden cenderung positif karena persentase gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 mencapai 56,3% (52,7% dan 3,6%). Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai SIPADU turut berperan dalam meningkatkan keterbukaan serta transparansi urusan administrasi di Prodi AN. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem SIPADU berpotensi mendukung tata kelola administrasi yang lebih jelas bagi pengguna, sehingga dapat memperkuat kepercayaan dan mempermudah proses administrasi di lingkungan prodi.

Tabel 1.7
Sistem SIPADU memberikan informasi atau pengumuman akademik secara tepat waktu

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	9	16,4
Netral	19	34,5
Setuju	26	47,3
Sangat Setuju	1	1,8
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner untuk pernyataan "Sistem SIPADU memberikan informasi atau pengumuman akademik secara tepat waktu", jumlah responden dalam penelitian ini adalah 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 9 responden (16,4%) memilih skor 2, sedangkan 19 responden (34,5%) memilih skor 3. Selanjutnya, mayoritas responden memberikan penilaian pada skor 4, yaitu 26 responden (47,3%). Adapun skor 5 dipilih oleh 1 responden (1,8%).

Berdasarkan distribusi tersebut, penilaian responden cenderung positif karena persentase gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 mencapai 49,1% (47,3% dan 1,8%). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai SIPADU membantu dalam penyampaian informasi atau pengumuman akademik secara tepat waktu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPADU berpotensi mendukung ketepatan waktu penyampaian informasi akademik sehingga memudahkan pengguna untuk memperoleh pengumuman yang dibutuhkan.

Tabel 1.8
Secara keseluruhan, saya puas dengan transformasi digital pelayanan administrasi melalui SIPADU

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1,8
Tidak Setuju	3	5,5
Netral	17	30,9
Setuju	30	54,5
Sangat Setuju	4	7,3
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada pernyataan "Secara keseluruhan, saya puas dengan transformasi digital pelayanan administrasi melalui SIPADU", jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 1 responden (1,8%) memilih skor 1, sedangkan 3 responden (5,5%) memilih skor 2. Adapun sebanyak 17 responden (30,9%) memilih skor 3. Selanjutnya, mayoritas responden memilih skor 4, yaitu 30 responden dengan persentase 54,5%. Sementara itu, skor 5 dipilih oleh 4 responden (7,3%).

Berdasarkan hasil tersebut, penilaian responden cenderung positif karena persentase gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 mencapai 61,8% (54,5% dan 7,3%). Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas dengan transformasi digital pelayanan administrasi melalui SIPADU. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPADU berpotensi memberikan pengaruh yang baik terhadap kualitas layanan administrasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital di lingkungan prodi.

Tabel 1.9
Penggunaan SIPADU sangat membantu mempermudah urusan birokrasi saya sebagai mahasiswa Angkatan 2024

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	1,8
Netral	16	29,1
Setuju	30	54,5
Sangat Setuju	8	14.5
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada pernyataan "Penggunaan SIPADU sangat membantu mempermudah urusan birokrasi saya sebagai mahasiswa Angkatan 2024", diperoleh bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 1 responden (1,8%) memilih skor 2, sedangkan 16 responden (29,1%) memilih skor 3. Adapun mayoritas responden memberikan penilaian pada skor 4, yaitu 30 responden (54,5%). Selain itu, skor 5 dipilih oleh 8 responden (14,5%).

Berdasarkan distribusi tersebut, penilaian responden cenderung positif karena gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 mencapai 69,0% (54,5% dan 14,5%). Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan SIPADU dinilai mampu membantu mempermudah urusan birokrasi bagi mahasiswa Angkatan 2024. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPADU berpotensi memberikan dampak yang baik dalam memperlancar proses administrasi, sehingga dapat mengurangi hambatan birokrasi yang dirasakan pengguna.

Tabel 1.10
SIPADU telah memenuhi harapan saya dalam memberikan layanan administrasi akademik yang praktis dan efisien

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	3,6
Netral	19	34,5
Setuju	30	54,5
Sangat Setuju	4	7,3
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada pernyataan "SIPADU telah memenuhi harapan saya dalam memberikan layanan administrasi akademik yang praktis dan efisien", jumlah responden dalam penelitian ini adalah 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 2 responden (3,6%) memilih skor 2, sedangkan 19 responden (34,5%) memilih skor 3. Adapun mayoritas responden memberikan penilaian pada skor 4, yaitu 30 responden (54,5%). Sementara itu, skor 5 dipilih oleh 4 responden (7,3%).

Berdasarkan distribusi tersebut, penilaian responden cenderung positif karena persentase gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 mencapai 61,8% (54,5% dan 7,3%). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa SIPADU telah sesuai dengan harapan mereka dalam menyediakan layanan administrasi akademik yang praktis dan efisien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPADU berpotensi meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik pengguna karena dinilai mampu memberikan kemudahan sekaligus meningkatkan efisiensi proses administrasi.

Tabel 1.11
Saya bersedia terus menggunakan SIPADU sebagai sistem utama dalam mengurus administrasi akademik ke depannya

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	1,8
Netral	10	18,2
Setuju	32	58,2
Sangat Setuju	12	21,8
Total	55	100

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada pernyataan "Saya bersedia terus menggunakan SIPADU sebagai sistem utama dalam mengurus administrasi akademik ke depannya", jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 1 responden (1,8%) memilih skor 2, sedangkan 10 responden (18,2%) memilih skor 3. Adapun mayoritas responden memilih

skor 4, yaitu 32 responden (58,2%). Selain itu, skor 5 dipilih oleh 12 responden (21,8%). Penilaian responden cenderung positif karena persentase gabungan responden yang memilih skor 4 dan skor 5 mencapai 80,0% (58,2% dan 21,8%). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki minat serta kesediaan untuk terus menggunakan SIPADU sebagai sistem utama dalam mengelola administrasi akademik pada masa mendatang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPADU berpotensi menjadi layanan administrasi yang berkelanjutan bagi pengguna, karena dinilai mempermudah dan diterima dengan baik.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa layanan SIPADU memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan administrasi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 di Universitas Tidar. Hal ini ditunjukkan oleh kecenderungan responden yang memberikan penilaian positif terhadap indikator kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Aspek aksesibilitas, kemudahan penggunaan, serta kecepatan sistem dinilai cukup baik oleh responden sehingga mendukung efektivitas pelayanan administrasi berbasis digital. Selain itu, kualitas informasi yang mencakup akurasi, transparansi, dan ketepatan waktu juga memperoleh penilaian yang baik, yang menunjukkan bahwa SIPADU mampu memenuhi kebutuhan informasi akademik mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kualitas informasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem digital kampus. (Rahayu, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SIPADU sebagai sistem layanan digital dinilai efektif dalam mendukung pelayanan administrasi akademik. Memahami komponen-komponen penelitian juga penting karena membantu peneliti mengenali ancaman yang dapat mengganggu validitas internal maupun eksternal. Dengan mengendalikan variabel yang berpotensi memengaruhi hasil, peneliti dapat memastikan bahwa hubungan antarvariabel tersebut benar-benar bersifat sebab-akibat, bukan sekadar korelasi. (Rachman et al, 2024)

Implementasi sistem SIPADU sebagai bagian dari transformasi digital di lingkungan program studi menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama pada aspek kemudahan akses. Berdasarkan pengolahan data dari 55 responden, sebanyak 76,3% mahasiswa menilai bahwa sistem ini mudah diakses baik melalui ponsel maupun laptop. Selain itu, 72,7% responden juga berpendapat bahwa tampilan dan menu dalam SIPADU tergolong sederhana dan tidak membingungkan. Secara teoritis, kemudahan penggunaan (ease of use) merupakan salah satu faktor penting dalam kualitas sistem informasi yang berpengaruh langsung terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna. Desain antarmuka yang sederhana mampu mengurangi hambatan teknis, sehingga mahasiswa dapat mengakses layanan secara lebih mandiri dan efisien (Putri & Indriyanti, 2021).

Pada aspek transparansi dan keakuratan informasi, SIPADU juga memberikan dampak positif terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 69,1% responden menilai data akademik, seperti nilai dan KRS, telah disajikan secara akurat dan sesuai kondisi sebenarnya. Keakuratan informasi ini turut meningkatkan persepsi keterbukaan administrasi, di mana 56,3% responden merasa bahwa proses birokrasi menjadi lebih transparan. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa kualitas informasi dalam sistem akademik harus memenuhi standar akurasi untuk membangun kepercayaan publik. Informasi yang tepat dan relevan berperan penting dalam mengurangi ketidakjelasan dalam proses pelayanan di era digital (Rahayu, 2018). Meskipun demikian, hasil analisis juga menunjukkan adanya kendala pada aspek responsivitas teknis, khususnya terkait kecepatan sistem saat proses loading, terutama pada periode pengisian KRS. Hanya 16,3% responden yang menilai bahwa proses tersebut berjalan dengan cepat, sementara sebagian besar lainnya memberikan penilaian kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan (reliability) sistem masih belum optimal, terutama dalam menghadapi lonjakan pengguna secara bersamaan. Kecepatan sistem merupakan faktor penting yang memengaruhi efisiensi waktu dalam layanan akademik. Apabila stabilitas sistem tidak terjaga, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna, meskipun fitur lain sudah cukup memadai (Praditya & Yustanti, 2019).

Secara keseluruhan, kehadiran SIPADU dinilai mampu memberikan perubahan signifikan dalam menyederhanakan proses birokrasi, khususnya bagi mahasiswa Angkatan 2024. Sebanyak 69% responden menyatakan bahwa urusan administrasi menjadi lebih mudah dengan adanya sistem ini. Efektivitas layanan yang lebih praktis dan efisien juga dirasakan oleh 61,8% responden, yang kemudian berdampak pada tingginya keinginan untuk terus menggunakan SIPADU, dengan 80% responden menyatakan

bersedia menggunakannya di masa mendatang. Transformasi digital dalam pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Tingginya tingkat penerimaan ini menunjukkan bahwa SIPADU telah dianggap sebagai standar baru dalam mendukung pengelolaan administrasi yang lebih modern (Badruddin et al., 2024).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah kami lakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem SIPADU memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek kemudahan akses, tampilan sistem, serta akurasi informasi yang disajikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik mampu mendukung efektivitas layanan administrasi akademik. Selain itu, tingkat kepuasan mahasiswa tergolong tinggi, hal ini ditandai dengan adanya kemudahan dalam proses administratif serta tingginya minat mahasiswa untuk terus menggunakan SIPADU di masa mendatang. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa kelemahan, terutama pada aspek kecepatan sistem dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Sebagian besar responden menilai bahwa performa sistem masih belum optimal, khususnya saat digunakan pada periode sibuk seperti pengisian KRS. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam konsep SERVQUAL. Oleh karena itu, meskipun secara umum SIPADU sudah berjalan dengan baik, masih diperlukan upaya perbaikan agar kualitas layanan dapat lebih maksimal dan merata pada seluruh aspek. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada pengelola SIPADU untuk melakukan optimalisasi performa sistem, terutama dalam meningkatkan kecepatan akses dan stabilitas server pada waktu-waktu tertentu. Selain itu, perlu adanya peningkatan dalam penyampaian informasi yang tepat waktu dan responsif, misalnya melalui sistem notifikasi real-time. Evaluasi dan monitoring sistem secara berkala juga penting dilakukan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Oleh karena itu, sangat penting untuk menyusun strategi pengembangan digitalisasi secara menyeluruh agar dapat memaksimalkan manfaat positif sekaligus meminimalkan dampak negatifnya. (Wahyuddin et al, 2023). Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan SIPADU dapat memberikan layanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Alexandro, R. (2020). *Kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan*. CV Bildung Nusantara.

Aprilius, F., & Deta, B. (2024). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik menggunakan metode customer satisfaction index. *Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*.

Aziz, W. D. I. (2024). Reformasi birokrasi di era digital: Optimalisasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi administrasi. *Jurnal Agama dan Sosial Humaniora*.

Azzahra, R. P., & Hadiono, K. (2022). Analisis layanan sistem informasi akademik berdasarkan kepuasan mahasiswa dengan pendekatan SERVQUAL. *AITI (Jurnal Teknologi Informasi), 19*(2), 137–152.

Badruddin, S., Halim, P., Ismowati, M., & Kurniah P, S. A. (2024). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. Zahir Publishing.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information systems success measurement*. Now Publishers.

Haris, A., & Hermansyah, H. (2024). *Birokrasi Indonesia*. CV Eureka Media Aksara.

Meiyani, E., & Hardi, R. (2024). *Transformasi digital dan pemerintahan responsif*. Eureka Media Aksara.

Muhaimin, H., Wijaya, D., Wijanarko, A. L., & Permata, A. E. (2025). Transformasi teknologi dalam birokrasi: Analisis dampak digitalisasi terhadap efisiensi birokrasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4*(1), 7–9.

Praditya, A. R., & Yustanti, W. (2019). Pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik terpadu (SIAKADU) terhadap kepuasan mahasiswa (Studi kasus: Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya). *Jurnal Manajemen Informatika, 10*(1), 19–24.

Prasetio, L., Assegaff, S., & Kurniabudi. (2025). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas

layanan sistem informasi akademik fuzzy SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS), 5*(2), 1133–1137.

Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES framework sebagai evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi akademik terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI), 2*(2), 78–81.

Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. CV Saba Jaya Publisher.

Rahayu, Y. S. (2018). Analisis pengaruh kualitas sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa STTKD Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara, 11*(2), 25–30.

San Putra, S., Tuerah, P. R., Mesra, R., Sukwika, T., Sarman, F., Nur, N. A., Nuruzzaman, M., Susmita, N., Nilawati, Sari, M. N., Ladjin, N., Mulyapradana, A., Sinaga, E. K., & Akbar, J. S. (2023). *Metode penelitian kuantitatif: Teori dan panduan praktis analisis data kuantitatif*. PT Mifandi Mandiri Digital.

Siagian, B. R., Budianto, C., & Ramadhan, M. D. (2024). Analisis kualitas sistem informasi manajemen akademik menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 9*(2).

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suhendra, & Nurdianti, R. R. S. (2018). Penggunaan metode SERVQUAL dalam pengukuran kualitas layanan pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education, 2*(2), 71–75.

Tarumingkeng, R. C. (2025). *SERVQUAL (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry)*. RUDYCT e-Press.

Wahyuddin, S., Pasaribu, J. S., Bau, R. T. R. L., Munawar, Z., Hermila, A., Harto, B., Joshua, S. R., Putri, N. I., Safii, M., Amna, Sophian, S., Rukmana, A. Y., & Hariyadi. (2023). *Layanan digital di era 5.0*. PT Global Eksekutif Teknologi.