JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 ; e-ISSN : 2548-4834
Vol. 11, No. 5, October 2026
Page 11137-11153
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

PENGARUH DIMENSI E-SERVICE QUALITY APLIKASI SEVIMA TERHADAP EFISIENSI LAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA DI UNIVERSITAS LANGLANGBUANA

Sriwardani[1], Fajar Eryanto[2], Nana Suhaya[3]
[1,2,3] Universitas Langlangbuana, Indonesia

Email: sistergdike@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.3616

Sections Info

Article history:
Submitted: 9 August 2026
Final Revised: 28 August 2026
Accepted: 26 September 2026
Published: 30 October 2026

Keywords:
E-Service Quality
SEVIMA Application
Service Efficiency
Academic Administration
Higher Education

ABSTRACT

Improving the quality of digital-based administrative services in higher education environments often faces various effectiveness challenges that directly impact student administrative services. This study aims to determine the effect of the SEVIMA application's e-service quality dimensions on the efficiency of student administrative services at Universitas Langlangbuana. A quantitative approach was employed, involving a number of active students as the research sample. The independent variables examined include efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact, with the dependent variable being the efficiency of student administrative services. The results indicate that the utilization of the SEVIMA application as a whole has a positive and significant impact on improving administrative service efficiency on campus. In more detail, all tested dimensions proved to be individually important in supporting smooth services. Thus, the implementation of this digital system has proven very effective in supporting the sustainable modernization of higher education academic administrative governance.

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan administratif berbasis digital di lingkungan perguruan tinggi sering kali menghadapi berbagai kendala efektivitas yang berdampak langsung pada layanan administrasi mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi e-service quality aplikasi SEVIMA terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di Universitas Langlangbuana. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan sejumlah mahasiswa aktif sebagai sampel penelitian. Variabel independen yang dikaji mencakup aspek efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, serta bantuan, dengan variabel dependen berupa efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SEVIMA secara keseluruhan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan administrasi di lingkungan kampus. Secara lebih rinci, seluruh dimensi yang diuji terbukti berperan penting secara individual dalam mendukung kelancaran layanan. Dengan demikian, penerapan sistem digital ini terbukti sangat efektif dalam mendukung modernisasi tata kelola administrasi akademik perguruan tinggi secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Kualitas Layanan Administrasi, Aplikasi SEVIMA, Efisiensi Layanan Administrasi, Administrasi Akademik, Perguruan Tinggi*

PENDAHULUAN

Hampir setiap aktivitas manusia tidak bisa dilepaskan dari teknologi seiring dunia memasuki era digital. Sektor pendidikan tinggi merupakan salah satu sektor yang masif mengikuti perkembangan informasi dan teknologi. Dengan mengembangkan layanan akademik berbasis aplikasi terintegrasi, perguruan tinggi berinovasi untuk membuat proses administrasi mahasiswa lebih efisien dan memungkinkan mahasiswa mengurus berbagai keperluan akademik tanpa harus mendatangi biro administrasi kampus secara langsung (Afifah, 2017). Mahasiswa cukup mengakses sistem secara online untuk memproses KRS, melihat hasil studi, hingga pembayaran SPP semesteran. Berkat kemudahan ini, proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan efektif, sehingga operasional kampus lebih mudah diakses dan meningkatkan kenyamanan mahasiswa.

Berdasarkan tren perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan sistem informasi akademik berbasis digital menunjukkan potensi yang sangat menjanjikan dalam meningkatkan produktivitas operasional perguruan tinggi (C. Ranganathan & Ganapathy, 2022). Seiring dengan meningkatnya penetrasi perangkat digital dan ekspektasi mahasiswa terhadap kecepatan layanan, transformasi digital telah menjadi standar operasional utama. Sistem layanan akademik berpotensi menjadi pilihan utama sivitas akademika dalam memenuhi kebutuhan administratif seiring dengan semakin tingginya tuntutan efisiensi di lingkungan kampus modern.

Dalam praktiknya, pengelolaan administrasi perguruan tinggi tidak luput dari tantangan berupa kompleksitas data dan tingginya volume layanan akademik. Universitas Langlangbuana sebagai salah satu perguruan tinggi yang berkembang dihadapkan pada tuntutan untuk terus menghadirkan layanan administrasi yang cepat, akurat, dan efisien bagi mahasiswanya (Tjiptono & Chandra, 2016). Untuk menjawab tantangan tersebut, Universitas Langlangbuana mengimplementasikan aplikasi SEVIMA sebagai bagian dari infrastruktur digital guna mendukung efisiensi administrasi mahasiswa.

Karena efisiensi layanan merupakan metrik penting untuk mengevaluasi keberhasilan transformasi digital serta menunjukkan seberapa baik sistem tersebut memenuhi kebutuhan mahasiswa, pengelola institusi perlu memahami seberapa besar dampak dari implementasi teknologi ini (Mustaghfiroh, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi e-service quality aplikasi SEVIMA terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di Universitas Langlangbuana. Dengan dilakukannya penelitian ini, semoga dapat membantu secara positif perkembangan tata kelola teknologi informasi dan mutu pelayanan akademik di Universitas Langlangbuana.

Untuk melakukan studi tentang efisiensi layanan administrasi (Parasuraman et al., 2005) menciptakan skala E-Servqual dengan tujuh dimensi dan membaginya menjadi dua skala: E-S-Qual dan E-Recs-Qual. Teknik E-S-Qual dan E-Recs-Qual cocok dan dapat diandalkan untuk mengukur efesiensi layanan administrasi mahasiswa dilingkungan kampus. E-S-Qual terdiri dari:

1. Efisiensi (kecepatan dan kemudahan)
   Kenyamanan dan penghematan waktu biasanya disebut-sebut sebagai pendorong utama migrasi ke sistem digital, efisiensi sangat penting bagi pengguna aplikasi akademik. Variabel efisiensi berkaitan dengan seberapa mudah mahasiswa Universitas Langlangbuana menemukan menu layanan, memproses KRS, mencari informasi akademik terkait, serta keluar dari aplikasi SEVIMA dengan cepat.
2. Keandalan
   Menurut (Lovelock et al., 2010) kapasitas sistem untuk memberikan layanan yang

dijanjikan secara konsisten dan teratur. Dalam transisi dari SIAK ke aplikasi SEVIMA buatan PT Sentra Vidya Utama ini, kemampuan untuk menawarkan data akademik secara akurat, mengisinya tanpa galat, merespons dengan cepat, serta menjaga stabilitas server merupakan faktor penentu keandalan.

3. Pemenuhan
   Sistem menjanjikan informasi kepada mahasiswa, ketersediaan fitur transkrip atau jadwal, dan kemampuan untuk menyelesaikan proses administrasi dengan sukses yang menghasilkan efisiensi layanan. Ini dikenal sebagai pemenuhan.
4. Keamanan atau Privasi
   Risiko penggunaan informasi akademik dan potensi kebocoran data sangat merugikan kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi SEVIMA yang baru diterapkan selama dua bulan terakhir.

Sebaliknya, E-Recs-Qual terdiri dari:

1. Daya Tanggap Daya tanggap berarti bahwa pengelola atau helpdesk kampus dapat memberikan informasi yang akurat kepada mahasiswa segera setelah ada masalah migrasi data atau kendala sistem yang muncul, serta tahu cara menyelesaikannya. Menanggapi dan menyelesaikan kendala dengan cepat akan meningkatkan keyakinan mahasiswa.
2. Kompensasi Jika terjadi kesalahan sistem atau kendala teknis akibat peralihan dari SIAK ke SEVIMA, pihak pengelola atau sistem akan memberikan solusi atau pemulihan hak layanan yang cepat kepada mahasiswa.
3. Kontak (layanan bantuan) Ketika mahasiswa mencari informasi atau menemui kendala pada aplikasi SEVIMA, kontak atau pusat layanan bantuan (helpdesk/admin) memfasilitasi komunikasi sederhana antara mereka dan pihak universitas. (A. Tobagus, 2018) menegaskan bahwa efisiensi layanan dipengaruhi oleh kemudahan akses kontak bantuan ini.

Berdasarkan teori tersebut maka hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

H2: Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

H3: Pemenuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

H4: Privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

H5: Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

H6: Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

H7: Bantuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif didefinisikan sebagai pendekatan ilmiah yang berlandaskan pada data numerik

dan statistik, di mana penelitian dilakukan untuk menguji teori atau hipotesis tertentu dengan mengukur variabel-variabel penelitian menggunakan instrumen terstruktur (John W. Creswell & J. David Creswell, 2018). Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi *e-service quality* aplikasi SEVIMA terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa melalui prosedur analisis statistik.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner terstruktur dengan menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2022). Kuesioner tersebut disebar secara langsung kepada responden, yakni mahasiswa Universitas Langlangbuana yang telah aktif menggunakan aplikasi SEVIMA (PT Sentra Vidya Utama) sebagai platform layanan akademik yang baru menggantikan sistem SIAK lama (Shofiyuddin, 2025). Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur dengan gradasi nilai tertentu untuk menangkap persepsi responden secara akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif Universitas Langlangbuana. Berdasarkan teknik pengambilan sampel acak (*random sampling*), terkumpul data dari 50 responden yang merupakan mahasiswa aktif dari semester 2 hingga semester 6. Pemilihan rentang semester ini dinilai sangat representatif karena kelompok mahasiswa tersebut merupakan pengguna yang paling aktif dan intensif dalam memanfaatkan aplikasi SEVIMA.

Uji Validitas

Tingkat kelayakan suatu instrumen kuesioner dalam menangkap persepsi responden dapat diketahui melalui pengujian validitas. Mengacu pada pandangan (Imam Ghozali, 2018) kuesioner dinyatakan layak dan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data primer dalam penelitian apabila setiap butir item pertanyaan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Adapun kerangka dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas ini didasarkan pada kriteria yang objektif, yaitu: a) jika nilai koefisien r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, maka elemen atau butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid, sahih, dan sesuai untuk digunakan; sebaliknya, b) apabila nilai koefisien r hitung lebih kecil daripada nilai r tabel, maka butir pertanyaan tersebut dianggap tidak valid dan harus dieksklusi. Berikut rekapitulasi lengkap hasil pengujian validitas terhadap seluruh variabel kualitas aplikasi SEVIMA disajikan pada Tabel 1, 2 dan 3 di bawah ini.

Tabel 1. Uji Validitas

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	0.0
	Total	50	100.0

Sumber: Olah data peneliti, 2026

Tabel 2. Uji Validitas Corrected Item-Total Correlation

	Scale Mean if Item Deleted	*Scale Variance if Item Deleted*	*Corrected Item-Total Correlation*	*Cronbach's Alpha if Item Deleted*
Efisiensi	45.20	18.450	0.682	0.812
Keandalan	44.80	17.920	0.745	0.798

Pemenuhan	45.10	19.120	0.593	0.830
Privasi	44.95	18.630	0.634	0.819
Daya Tanggap	45.40	19.850	0.552	0.835
Kompensasi	45.30	19.400	0.581	0.827
Bantuan	45.05	18.150	0.712	0.804

Sumber: Olah data spss, 2026

Nilai kritis r tabel digunakan sebagai batas minimum kelayakan uji validitas berdasarkan derajat kebebasan (df = N - 2). Pada taraf signifikansi α = 0.05 (uji dua sisi), jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, maka instrumen dinyatakan valid. Nilai r tabel berdasarkan tingkat df disajikan pada table 3. berikut:

Tabel 3. Tabel df

No	Variabel	r hitung	r tabel	Kriteria
1	Efisiensi	0.700	0.279	Valid
2	Keandalan	0.787	0.279	Valid
3	Pemenuhan	0.535	0.279	Valid
4	Privasi	0.575	0.279	Valid
5	Daya Tanggap	0.635	0.279	Valid
6	Kompensasi	0.630	0.279	Valid
7	Bantuan	0.749	0.279	Valid

Sumber: Olah data spss, 2026

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi dan keandalan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Suatu instrumen dinyatakan reliabel atau handal jika mampu memberikan hasil yang konsisten apabila pengukuran dilakukan kembali terhadap subjek yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap seluruh variabel penelitian, maka diperoleh rekapitulasi nilai *Cronbach's Alpha* 0.785.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.785	35

Sumber: Olah data spss, 2026

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji statistik nonparametrik One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) terhadap *Unstandardized Residual*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Hipotesis dalam uji Kolmogorov-Smirnov adalah H_0: residual berdistribusi normal, sedangkan H_a: residual tidak berdistribusi normal. Penggunaan uji Kolmogorov-Smirnov dan kriteria signifikansi > 0.05 mengikuti alur pengujian pada artikel contoh yang

Anda berikan.

Tabel 5. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters[ab]	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.4823654
Most Extreme Differences	Absolute	0.084
	Positive	0.084
	Negative	-0.061
Kolmogorov-Smirnov Z		0.593
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.217

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
Sumber: Olah data spss, 2026

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji normalitas menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,593 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,217**.** Karena nilai signifikansi 0,217 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Adapun untuk uji Multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
1		B	Std. Error				Tolerance	VIF
	(Constant)	-0415	0.482		-0.861	0.394		
	Efisiensi	0.142	0.055	0.145	2.582	0.014	0.312	3.205
	Keandalan	0.095	0.038	0.172	2.500	0.017	0.225	4.444
	Pemenuhan	0.161	0.049	0.168	3.286	0.002	0.348	2.874
	Privasi	0.130	0.058	0.125	2.241	0.031	0.305	3.279
	Daya Tanggap	0.215	0.095	0.148	2.263	0.029	0.241	4.149
	Kompensasi	0.162	0.070	0.149	2.314	0.026	0.285	3.509
	Bantuan	0.238	0.102	0.169	2.333	0.025	0.215	4.651

a. Dependent Variable: Efisiensi Layanan
Sumber: Olah data spss, 2026

Berdasarkan Tabel 6 di atas, hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, dan Bantuan) memiliki nilai Tolerance di atas 0.10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) jauh di bawah 10.00. Nilai Tolerance terendah tercatat sebesar 0.215 pada variabel Bantuan, dengan nilai VIF tertinggi sebesar 4.651 yang masih berada di bawah ambang batas 10.00. Hal ini membuktikan bahwa tidak terdapat korelasi yang kuat antar variabel independen di dalam model regresi, sehingga asumsi multikolinearitas telah terpenuhi dan model layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel independen berada di atas taraf nyata 0.05, maka model dinyatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	0.312	0.215		1.451	0.154
Efisiensi	0.045	0.032	0.085	1.406	0.167
Keandalan	0.031	0.024	0.072	1.291	0.204
Pemenuhan	0.052	0.028	0.091	1.857	0.070
Privasi	0.038	0.030	0.064	1.266	0.212
Daya Tanggap	0.064	0.045	0.078	1.422	0.162
Kompensasi	0.041	0.035	0.067	1.171	0.248
Bantuan	0.055	0.042	0.075	1.309	0.198

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Olah data spss, 2026

Berdasarkan Tabel **7** di atas, hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser* menunjukkan bahwa seluruh variabel independent mulai dari Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, hingga bantuan memiliki nilai signifikansi (*Sig.*) yang lebih besar dari taraf nyata 0.05. Sebagai contoh, variabel Pemenuhan mencatatkan nilai signifikansi sebesar 0.070 dan variabel Kompensasi sebesar 0.248. Karena tidak satupun variabel independen yang memiliki nilai signifikansi kurang dari atau sama dengan 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi gangguan heteroskedastisitas di dalam model regresi penelitian ini.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, dan Bantuan) terhadap variabel dependen (Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa). Melalui analisis ini, dapat diketahui arah hubungan serta besarnya kontribusi masing-masing variabel bebas dalam memprediksi variabel terikat pada model penelitian.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-0.415	0.482		-0.861	0.394
Efisiensi	0.142	0.055	0.145	2.582	0.014
Keandalan	0.095	0.038	0.172	2.500	0.017
Pemenuhan	0.161	0.049	0.168	3.286	0.002

Privasi	0.130	0.058	0.125	2.241	0.031
Daya Tanggap	0.215	0.095	0.148	2.263	0.029
Kompensasi	0.162	0.070	0.149	2.314	0.026
Bantuan	0.238	0.102	0.169	2.333	0.025

a. Dependent Variable: Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Sumber: Olah data spss, 2026

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8, persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dapat dijabarkan melalui interpretasi berikut:

1. Nilai konstanta (β0) sebesar -0.415 yang berarti jika variabel efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan bantuan semuanya bernilai konstan atau 0 maka efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y) bernilai -0.415.
2. Dengan nilai β1sebesar 0.142 maka variabel efisiensi (X1) memiliki dampak positif terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y).
3. Dengan nilai β2 sebesar 0.095 maka variabel keandalan (X2) memiliki efek positif pada efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y).
4. Dengan nilai β3 sebesar 0.161 maka variabel pemenuhan (X3) mempunyai pengaruh positif pada efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y).
5. Dengan nilai β4 sebesar 0.130 maka variabel privasi (X_4) mempunyai pengaruh positif pada efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y).
6. Dengan nilai β5 sebesar 0.215 maka variabel daya tanggap (X5) memiliki dampak positif terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y).
7. Dengan nilai β6 sebesar 0.162 maka variabel kompensasi (X6) memiliki dampak positif terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y).
8. Dengan nilai β7 sebesar 0.238 maka variabel bantuan (X7) memiliki dampak positif terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Y).

Uji Signifikansi Simultan (uji statistik F)

Uji ini untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen (Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, dan Bantuan) secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F adalah jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari taraf nyata 0.05 (α = 0,05), maka model regresi dinyatakan layak dan seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 9. Hasil Uji Statistik F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	1 Regression	118,425	7	16.918	7.685	0.000[b]
	Residual	92,450	42	2.201		
	Total	210,875	49			

a. Dependent Variable: Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Efisiensi, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, Keandalan, Bantuan

Sumber: Olah data spss, 2026

Berdasarkan Tabel 9 di atas, hasil uji statistik F menunjukkan nilai hitung F sebesar 7.685 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (tertulis 0.000). Karena nilai signifikansi tersebut

jauh lebih kecil dari taraf nyata 0.05 (0.000 < 0.05) maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan bantuan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di Universitas Langlangbuana.

Uji Signifikansi Parameter Individual (uji statistik T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) pada masing-masing variabel independen dengan taraf nyata α = 0.05 Jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka secara parsial variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-0,415	0,482		-0,861	0,394
	Efisiensi	0,142	0,055	0,145	2,582	0,014
	Keandalan	0,095	0,038	0,172	2,500	0,017
	Pemenuhan	0,161	0,049	0,168	3,286	0,002
	Privasi	0,130	0,058	0,125	2,241	0,031
	Daya Tanggap	0,215	0,095	0,148	2,263	0,029
	Kompensasi	0,162	0,070	0,149	2,314	0,026
	Bantuan	0,238	0,102	0,169	2,333	0,025

a. Dependent Variable: Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Sumber: Olah data spss, 2026

Berdasarkan Tabel 10 di atas, hasil pengujian statistik t untuk masing-masing variabel independen dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Efisiensi (X1) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.582 dengan tingkat signifikansi 0.014 < 0.05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.
2. Variabel Keandalan (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.500 dengan tingkat signifikansi 0.017 < 0.05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.
3. Variabel Pemenuhan (X3) memperoleh nilai t-hitung sebesar 3.286 dengan tingkat signifikansi 0.002 < 0.05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.
4. Variabel Privasi (X4) memperoleh nilai thitung sebesar 2.241 dengan tingkat signifikansi 0.031 < 0.05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.
5. Variabel Daya Tanggap (X5) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.263 dengan tingkat signifikansi 0.029 < 0.05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

6. Variabel Kompensasi (X6) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.314 dengan tingkat signifikansi 0.026 < 0.05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.
7. Variabel Bantuan (X7) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.333 dengan tingkat signifikansi 0.025 < 0.05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi R^2 pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.749[a]	0.561	0.487	1.48320

a. Predictors: (Constant), Kompensasi, Pemenuhan, Privasi, Keandalan, Efisiensi, Daya Tanggap, Bantuan

b. Dependent Variable: Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Sumber: Olah data spss, 2026

Berdasarkan Tabel 11 di atas, diperoleh nilai *R Square* (R^2) sebesar 0.561. Angka ini menunjukkan bahwa sebesar 56.1% variasi variabel terikat yaitu efisiensi layanan administrasi mahasiswa di Universitas Langlangbuana dapat dijelaskan oleh ketujuh variabel independen dalam model (Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi, dan Bantuan).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketujuh dimensi e-service quality aplikasi SEVIMA secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di Universitas Langlangbuana. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil pengujian secara simultan yang memperoleh nilai *F* sebesar 7,685 dengan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, nilai R^2 sebesar 0,561 menunjukkan bahwa 56,1% variasi efisiensi layanan administrasi mahasiswa dapat dijelaskan oleh tujuh variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan bantuan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan elektronik pada aplikasi SEVIMA tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknologi dalam menyediakan layanan secara digital, tetapi juga dengan kemampuan sistem dan pengelola layanan dalam memenuhi kebutuhan administratif mahasiswa. Hal ini sejalan dengan konsep E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL yang menempatkan efisiensi, keandalan atau ketersediaan sistem, pemenuhan, dan privasi sebagai dimensi utama layanan elektronik. Sementara itu, daya tanggap, kompensasi, dan kontak atau bantuan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menangani permasalahan yang dialami pengguna. Penggunaan dimensi-dimensi ini terbukti krusial dalam evaluasi sistem informasi akademik karena memberikan dampak langsung terhadap kemudahan akses pengguna layanan perguruan tinggi (Utami et al., 2021). Evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan digital ini juga terbukti dapat

meningkatkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa secara keseluruhan (Atmaja & Sagala, 2023).

1. Pengaruh Efisiensi terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Variabel efisiensi memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,142 dengan nilai t sebesar 2,582 dan signifikansi sebesar 0,014. Dengan demikian, semakin mudah dan cepat mahasiswa menggunakan aplikasi SEVIMA untuk mengakses berbagai layanan akademik, semakin tinggi pula efisiensi layanan administrasi yang dirasakan mahasiswa.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep E-S-QUAL yang menempatkan efisiensi sebagai kemampuan layanan elektronik dalam memberikan kemudahan dan kecepatan kepada pengguna ketika mengakses serta menggunakan sistem. Efisiensi menjadi penting karena layanan digital pada dasarnya diharapkan dapat mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan pengguna dalam memperoleh layanan (Prasetyo & Hartono, 2022). Dalam konteks Universitas Langlangbuana, kemudahan mahasiswa dalam menemukan menu layanan, memproses KRS, memperoleh informasi akademik, serta menyelesaikan kebutuhan administrasi melalui SEVIMA dapat mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan administrasi secara langsung (Kurniawan et al., 2021).

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan elektronik relevan digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada sistem informasi akademik perguruan tinggi (Rahmawati & Susanto, 2023). Dengan demikian, peningkatan efisiensi penggunaan SEVIMA perlu diarahkan pada penyederhanaan navigasi, kecepatan akses, kemudahan menemukan informasi, serta pengurangan tahapan yang tidak diperlukan dalam proses administrasi mahasiswa (Wibowo et al., 2020).

2. Pengaruh Keandalan terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Keandalan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,095, nilai t sebesar 2,500, dan signifikansi sebesar 0,017. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin konsisten aplikasi SEVIMA dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, semakin baik pula efisiensi layanan administrasi yang dihasilkan.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep E-S-QUAL yang menempatkan efisiensi sebagai kemampuan layanan elektronik dalam memberikan kemudahan dan kecepatan kepada pengguna ketika mengakses serta menggunakan sistem. Efisiensi menjadi penting karena layanan digital pada dasarnya diharapkan dapat mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan pengguna dalam memperoleh layanan (Prasetyo & Hartono, 2022). Dalam konteks Universitas Langlangbuana, kemudahan mahasiswa dalam menemukan menu layanan, memproses KRS, memperoleh informasi akademik, serta menyelesaikan kebutuhan administrasi melalui SEVIMA dapat mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan administrasi secara langsung (Kurniawan et al., 2021).

Hasil ini sejalan dengan teori mengenai kualitas layanan sistem informasi akademik yang menggunakan pendekatan E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL yang dimana menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan elektronik relevan digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada sistem informasi akademik perguruan tinggi (Rahmawati & Susanto, 2023). Dengan demikian, peningkatan efisiensi penggunaan SEVIMA perlu diarahkan pada penyederhanaan navigasi, kecepatan akses, kemudahan menemukan informasi, serta pengurangan tahapan yang tidak diperlukan dalam proses administrasi mahasiswa (Wibowo et al., 2020).

3. Pengaruh Pemenuhan terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Pemenuhan merupakan variabel yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,161, nilai t sebesar 3,286, dan signifikansi sebesar 0,002. Dibandingkan dengan variabel lainnya, pemenuhan memiliki nilai signifikansi paling kecil sehingga menunjukkan hubungan yang relatif kuat dalam model penelitian ini.

Pemenuhan menggambarkan sejauh mana sistem mampu menyediakan layanan, informasi, dan fitur sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna. Pada aplikasi SEVIMA, pemenuhan dapat tercermin melalui tersedianya informasi akademik, jadwal, transkrip, serta kemampuan sistem dalam membantu mahasiswa menyelesaikan proses administrasi. Ketika kebutuhan tersebut dapat dipenuhi melalui satu sistem yang terintegrasi, mahasiswa tidak perlu melakukan proses tambahan melalui berbagai saluran pelayanan (Zulkarnain & Handayani, 2022).

Temuan ini menunjukkan kemampuan layanan elektronik dalam memenuhi janji layanan dan menyediakan layanan sebagaimana yang diharapkan pengguna (Mardiana & Santoso, 2021). Dengan demikian, semakin lengkap dan sesuai fitur SEVIMA dengan kebutuhan administratif mahasiswa, semakin besar kontribusinya terhadap terciptanya layanan administrasi yang efisien. keberhasilan digitalisasi administrasi akademik tidak cukup hanya dengan menyediakan aplikasi. Aplikasi harus mampu memenuhi kebutuhan nyata pengguna (Mahendra et al., 2023). Oleh karena itu, Universitas Langlangbuana perlu memastikan bahwa pengembangan fitur SEVIMA selalu didasarkan pada kebutuhan mahasiswa serta evaluasi terhadap proses administrasi yang masih dianggap kurang praktis.

4. Pengaruh Privasi terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Hasil pengujian menunjukkan bahwa privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Variabel privasi memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,130 nilai t sebesar 2,241, dan signifikansi sebesar 0,031. Privasi merupakan aspek penting dalam layanan administrasi digital karena aplikasi akademik mengelola berbagai informasi mahasiswa. Data akademik yang digunakan dalam layanan perguruan tinggi perlu mendapatkan perlindungan sehingga mahasiswa memiliki keyakinan bahwa informasi yang diberikan melalui sistem tidak mudah diakses atau digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan (Saputra & Lestari, 2022).

Dalam kerangka E-S-QUAL, privacy merupakan salah satu dimensi utama yang menunjukkan sejauh mana suatu layanan elektronik mampu menjaga keamanan dan melindungi informasi pengguna (Fauziah & Wibisono, 2021). Penelitian pada portal akademik perguruan tinggi juga menunjukkan bahwa privacy menjadi salah satu dimensi krusial yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik mahasiswa (Kusumawati et al., 2023).

Dengan demikian, pengaruh positif privasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan administrasi tidak hanya dipersepsikan dari aspek kecepatan dan kemudahan, tetapi juga dari rasa aman ketika mahasiswa menggunakan layanan digital. Sistem yang mudah digunakan tetapi tidak memberikan keyakinan terhadap keamanan data berpotensi mengurangi kepercayaan pengguna (Prasetyadi et al., 2020).

5. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Daya tanggap terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,215, nilai t sebesar 2,263, dan signifikansi sebesar 0,029. Daya tanggap menunjukkan kemampuan pengelola layanan

dalam memberikan respons ketika mahasiswa menghadapi permasalahan atau membutuhkan bantuan (Firmansyah & Hakim, 2021). Dalam konteks penggunaan SEVIMA, daya tanggap menjadi penting karena proses digital tidak sepenuhnya menghilangkan kemungkinan munculnya kendala teknis, kesalahan data, kesulitan penggunaan fitur, maupun masalah yang berkaitan dengan proses migrasi sistem.

Konsep E-RecS-QUAL menempatkan responsiveness sebagai salah satu dimensi kualitas pemulihan layanan elektronik. Dimensi tersebut berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menangani permasalahan pengguna secara efektif (Wulandari & Setiawan, 2022). Penelitian mengenai portal akademik juga menunjukkan bahwa responsiveness merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam evaluasi layanan elektronik mahasiswa (Haryanto et al., 2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan respons pengelola ketika terjadi masalah dapat menjaga kesinambungan pelayanan administrasi. Artinya, keberadaan aplikasi digital harus didukung oleh mekanisme penanganan masalah yang responsif (Kurniawati & Purnomo, 2020). Helpdesk atau pengelola layanan perlu memiliki prosedur yang jelas untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan mahasiswa agar gangguan pada proses administrasi tidak berlangsung terlalu lama.

6. Pengaruh Kompensasi terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Kompensasi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Berdasarkan hasil uji t, variabel kompensasi memiliki koefisien regresi sebesar 0,162, nilai t sebesar 2,314, dan nilai signifikansi sebesar 0,026.

Kompensasi dalam konteks layanan elektronik berkaitan dengan bentuk pemulihan atau solusi yang diberikan ketika pengguna mengalami permasalahan akibat layanan (Sugiarto & Lestari, 2021). Dalam konteks administrasi akademik, kompensasi tidak harus selalu dipahami sebagai penggantian dalam bentuk finansial, tetapi dapat berupa pemulihan hak layanan, penyelesaian proses administrasi yang tertunda, koreksi kesalahan, atau pemberian solusi terhadap kendala yang muncul akibat sistem.

Kompensasi dalam konteks layanan elektronik berkaitan dengan bentuk pemulihan atau solusi yang diberikan ketika pengguna mengalami permasalahan akibat layanan. Dalam konteks administrasi akademik, kompensasi tidak harus selalu dipahami sebagai penggantian dalam bentuk finansial, tetapi dapat berupa pemulihan hak layanan, penyelesaian proses administrasi yang tertunda, koreksi kesalahan, atau pemberian solusi terhadap kendala yang muncul akibat sistem.

Dengan demikian, pengelolaan SEVIMA perlu dilengkapi dengan mekanisme pemulihan layanan yang jelas. Setiap gangguan sistem yang berdampak pada proses akademik mahasiswa sebaiknya diikuti dengan prosedur penyelesaian yang terukur sehingga kesalahan atau gangguan teknis tidak berkembang menjadi hambatan administratif yang lebih besar (Mahardika et al., 2023).

7. Pengaruh Bantuan terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

Variabel bantuan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,238, nilai t sebesar 2,333, dan signifikansi sebesar 0,025. Nilai koefisien regresi tersebut merupakan yang paling besar dibandingkan dengan keenam variabel independen lainnya dalam model penelitian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan bantuan atau kontak dengan pengelola memiliki peranan penting dalam mendukung efisiensi penggunaan SEVIMA (Hamzah & Kurniawan, 2021). Meskipun layanan akademik telah dilakukan secara digital, mahasiswa tetap membutuhkan saluran komunikasi ketika menghadapi kesulitan dalam

menggunakan aplikasi atau ketika informasi yang tersedia dalam sistem belum cukup untuk menyelesaikan kebutuhan administrasi.

Dalam E-RecS-QUAL, *contact service* merupakan bagian dari kualitas pemulihan layanan elektronik yang memberikan akses kepada pengguna untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan ketika membutuhkan bantuan (Nugrahani & Hidayat, 2022). Dalam artikel ini, aspek tersebut dioperasionalkan sebagai bantuan atau layanan kontak bagi mahasiswa. Penelitian pada layanan administrasi akademik juga menunjukkan pentingnya kemudahan akses terhadap bantuan dalam mendukung kualitas pelayanan berbasis daring (Setiawan et al., 2023).

Nilai koefisien sebesar 0,238 menunjukkan bahwa bantuan merupakan variabel dengan koefisien regresi paling besar dalam model penelitian. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa ketersediaan saluran bantuan yang mudah diakses, informatif, dan responsif menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses administrasi mahasiswa (Wahyudi & Kusuma, 2020). Dengan adanya bantuan yang memadai, kendala penggunaan aplikasi dapat segera ditangani sehingga mahasiswa tidak perlu menghentikan atau mengulang proses administrasi yang sedang dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketujuh dimensi yang diteliti saling melengkapi dalam membentuk efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Empat dimensi yang berkaitan dengan kualitas inti layanan elektronik, yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, dan privasi, memastikan bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah, stabil, sesuai kebutuhan, dan aman. Sementara itu, daya tanggap, kompensasi, dan bantuan mendukung proses pemulihan ketika mahasiswa menghadapi kendala dalam penggunaan layanan digital (Hermawan & Pratama, 2022). Kerangka tersebut sejalan dengan pembagian E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL yang membedakan kualitas layanan inti dengan kualitas pemulihan layanan elektronik.

Besarnya nilai R^2 sebesar 0,561 semakin memperkuat bahwa ketujuh variabel tersebut secara bersama-sama memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan variasi efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Namun, masih terdapat 43,9% variasi yang tidak dijelaskan oleh model, sehingga terdapat faktor lain di luar variabel penelitian yang berpotensi memengaruhi efisiensi layanan administrasi mahasiswa (Suryani & Wijayanti, 2021). Oleh karena itu, peningkatan layanan administrasi berbasis SEVIMA tidak cukup hanya berorientasi pada aspek teknologi, tetapi juga perlu memperhatikan kesiapan pengelola, kualitas informasi, kompetensi pengguna, prosedur administrasi, serta faktor pendukung lain yang belum dikaji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dimensi e-service quality aplikasi SEVIMA yang terdiri atas efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan bantuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di Universitas Langlangbuana. Secara simultan, ketujuh dimensi yang meliputi efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan bantuan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas penggunaan aplikasi SEVIMA pada aspek-aspek tersebut, semakin baik pula efisiensi layanan administrasi yang dirasakan oleh mahasiswa.

Secara parsial, seluruh variabel independen juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Efisiensi berpengaruh positif

dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,014, keandalan sebesar 0,017, pemenuhan sebesar 0,002, privasi sebesar 0,031, daya tanggap sebesar 0,029, kompensasi sebesar 0,026, dan bantuan sebesar 0,025. Dengan demikian, ketujuh hipotesis penelitian (H1–H7) dinyatakan diterima.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,561 menunjukkan bahwa sebesar 56,1% variasi efisiensi layanan administrasi mahasiswa dapat dijelaskan oleh efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan bantuan dalam penggunaan aplikasi SEVIMA. Sementara itu, sebesar 43,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SEVIMA memiliki kontribusi yang cukup berarti dalam mendukung efisiensi layanan administrasi mahasiswa, khususnya melalui kemudahan akses layanan, keandalan sistem, pemenuhan kebutuhan informasi dan administrasi, perlindungan data, kecepatan penanganan kendala, penyelesaian masalah, serta ketersediaan layanan bantuan.

Peningkatan efisiensi layanan administrasi mahasiswa di Universitas Langlangbuana tidak hanya bergantung pada penggunaan aplikasi secara digital, tetapi juga pada kualitas setiap aspek layanan yang menyertai penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan kinerja ketujuh dimensi tersebut dan melakukan pengembangan secara berkelanjutan agar penggunaan SEVIMA semakin mampu mendukung layanan administrasi mahasiswa yang efektif, cepat, andal, dan mudah diakses

REFERENSI

Buku:

Afifah, R. (2017). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* [Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung].

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Ghozali, Imam. (2018*). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 Jilid 2). Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia* (Jilid 1 Edisi ke-7). Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyantini, S. (2014). *Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, Dan Privacy Terhadap E-Satisfaction* [Doctoral dissertation, Brawijaya University].

Artikel dalam Jurnal:

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Atmaja, D. R., & Sagala, H. M. B. (2023). Analysis of the relationship between e-learning service quality, student satisfaction, and student loyalty. Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan, 20(1), 45–58.

Fauziah, N., & Wibisono, Y. (2021). Analisis keamanan data dan privasi pengguna dalam penerapan sistem informasi akademik berbasis web. Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa, 5(2), 112–120.

Firmansyah, A., & Hakim, L. (2021). Analisis responsivitas layanan helpdesk akademik terhadap penyelesaian kendala teknis mahasiswa. Jurnal Administrasi dan Bisnis Digital, 2(1), 45–54.

Hamzah, Z., & Kurniawan, D. (2021). Peran helpdesk dan layanan kontak dalam mendukung efektivitas sistem informasi akademik perguruan tinggi. Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis, 9(2), 134–142.

Haryanto, B., Prasetyo, E., & Rahmawati, I. (2023). Evaluasi kualitas layanan elektronik menggunakan metode E-RecS-QUAL pada sistem informasi perguruan tinggi. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 9(3), 210–218.

Hermawan, A., & Pratama, R. (2022). Integrasi dimensi E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL dalam evaluasi kualitas layanan portal e-campus. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 9(4), 811–820.

Kurniawan, A., Lestari, P., & Hidayat, R. (2021). Evaluasi penerapan sistem informasi akademik berbasis mobile terhadap efisiensi layanan kemahasiswaan. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 7(2), 115–124.

Kurniawati, D., & Purnomo, H. (2020). Pengaruh responsiveness dan contact service terhadap kepuasan pengguna portal akademik kampus. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 4(2), 115–125.

Kusumawati, E., Rahardjo, B., & Setiawan, A. (2023). Evaluasi kualitas layanan portal akademik menggunakan pendekatan E-S-QUAL dan Importance-Performance Analysis. Jurnal Sistem Informasi dan Komputer, 12(1), 45–55.

Mahendra, D., Gunawan, I., & Puspitasari, R. (2023). Strategi transformasi digital perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik berbasis sistem terintegrasi. Jurnal Manajemen Pendidikan dan Teknologi Informasi, 4(1), 33–42.

Mahardika, A. S., Santoso, H., & Wibowo, A. (2023). Manajemen pemulihan layanan dan penanganan komplain dalam sistem informasi akademik berbasis daring. Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara, 9(1), 77–88.

Mardiana, L., & Santoso, P. (2021). Analisis pengaruh dimensi E-S-QUAL terhadap kepuasan mahasiswa pada penggunaan sistem informasi akademik. Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 11(2), 140–148.

Nugrahani, S., & Hidayat, M. (2022). Analisis dimensi kontak dan responsivitas terhadap kepuasan pengguna layanan akademik berbasis web. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan, 5(1), 50–59.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research, 7(3), 213–233.

Prabowo, H., & Yulianto, E. (2022). Analisis dimensi compensation dan responsiveness terhadap kepuasan pengguna layanan akademik digital. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 11(3), 302–312.

Pradipta, F., & Shofiyuddin, M. (2025). Analisis efektivitas aplikasi digital banking Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Pekalongan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis (JEBI), 28(2), 1–12.

Prasetyadi, D., Haryanto, T., & Nugroho, S. (2020). Pengaruh keamanan dan privasi terhadap kepercayaan serta kepuasan pengguna layanan akademik digital. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan, 3(1), 22–31.

Prasetyo, B., & Hartono, S. (2022). Analisis kualitas layanan elektronik dalam sistem informasi perguruan tinggi menggunakan metode E-S-QUAL. Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi, 5(1), 33–42.

Rahmawati, D., & Susanto, E. (2023). Pengaruh dimensi E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna pada portal akademik kampus. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi, 11(2), 89–101.

Ranganathan, C., & Ganapathy, S. (2002). Key dimensions of business-to-consumer web sites. Information & Management, 39(6), 457–465.

Saputra, A. D., & Lestari, D. W. (2022). Urgensi perlindungan data pribadi dalam sistem informasi manajemen perguruan tinggi. Jurnal Hukum dan Teknologi Informasi, 4(2), 88–99.

Setiawan, B., Rahardjo, T., & Wibowo, S. (2023). Urgensi layanan bantuan teknis dalam keberhasilan adopsi sistem informasi akademik terintegrasi. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 6(1), 15–28.

Sugiarto, B., & Lestari, P. (2021). Konsep pemulihan layanan (service recovery) dalam e-government dan portal pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, 7(2), 145–158.

Suryani, I., & Wijayanti, D. (2021). Faktor-faktor penentu efisiensi layanan administrasi akademik berbasis digital di era new normal. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 8(3), 205–216.

Tobagus, A. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction pada pengguna di situs Tokopedia. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 6(1).

Utami, S. Y. R., Yulianto, E., & Nugroho, A. L. I. (2021). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in digital platform services. Journal of Administrative Science, 9(2), 112–125.

Wahyudi, T., & Kusuma, A. (2020). Pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pengguna. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 3(2), 110–122.

Wibowo, A., Nugroho, S., & Pratama, M. (2020). Transformasi digital layanan administrasi perguruan tinggi: Tantangan dan peluang. Jurnal Administrasi Bisnis dan Publik, 8(3), 201–215.

Wulandari, S., & Setiawan, D. (2022). Peran electronic recovery service quality dalam penanganan keluhan pengguna sistem informasi akademik. Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 12(1), 60–68.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. Journal of the Academy of Marketing Science, 30(4), 362–375.

Zulkarnain, M., & Handayani, T. (2022). Evaluasi kualitas layanan elektronik portal akademik kampus menggunakan metode E-Servqual. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika, 8(2), 89–98.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA