



## Analisis Hubungan Kualitas Layanan SIMAK terhadap Kepuasan Pengguna pada Mediasi Literasi Teknologi Universitas Sriwijaya

Reno Mardhotillah<sup>1</sup> Nengyanti<sup>2</sup> Andries Lionardo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Ogan Ilir, Indonesia

Korespondensi: [reno.mardhotillah@unsri.ac.id](mailto:reno.mardhotillah@unsri.ac.id)

### RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 01/07/2024

Ditelaah: 28/08/2024

Diterbitkan: 12/11/2024

### KUTIPAN

Mardhotillah, R., et. al (2024). Analisis Hubungan Kualitas Layanan SIMAK terhadap Kepuasan Pengguna pada Mediasi Literasi Teknologi Universitas Sriwijaya. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 37-57, doi: 10.47753/pjap.v5i1.144



### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap sistem informasi akademik dengan mempertimbangkan literasi teknologi di Universitas Sriwijaya terhadap kepuasan pengguna. Adapun sampel yang digunakan adalah dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di lingkup Universitas Sriwijaya. Metode kuantitatif menggunakan SEM PLS menjadi metode penelitian yang digunakan oleh peneliti. Pada variabel kualitas layanan, kriteria yang diukur adalah *Usability*, *Interaction Quality*, dan *Information Quality*. Pada variabel kepuasan pengguna, kriteria yang diukur adalah kecepatan, keandalan, dan ketersediaan layanan. Sedangkan pada variabel literasi teknologi kriteria yang diukur adalah *Information*, *Problem Solving*, dan *Social Emotion*. Hasil menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan dengan dimediasi oleh literasi teknologi terhadap kepuasan Pengguna adalah sebesar (0,522), *t-statistic* menghasilkan nilai yang signifikan sebesar (10,495 > 1,96), serta *p-value* juga mempunyai nilai yang signifikan sebesar (0,000 < 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh literasi teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil ini mendukung pentingnya integrasi literasi teknologi dalam strategi administrasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan semua pemangku kepentingan di lingkungan akademik.

**Kata kunci:** layanan pengguna, kepuasan pengguna, literasi teknologi

### Abstract

*This study aims to determine the relationship of service quality to academic information systems by considering technological literacy at Sriwijaya University to user satisfaction. The samples used were lecturers, education staff, and students at Sriwijaya University. The quantitative method using SEM PLS is the research method used by researchers. In the service quality variable, the criteria measured are Usability, Interaction Quality, and Information Quality. In the user satisfaction variable, the criteria measured are speed, reliability, and service availability. Meanwhile, in the technological literacy variable, the criteria measured are Information, Problem Solving, and Social Emotion. The results show that the effect of service quality mediated by technological literacy on user satisfaction is (0.522), the t-statistic produces a significant value of (10,495 > 1.96), and the p-value also has*



*a significant value of (0.000 <0.05). These results indicate that the effect of technological literacy has a significant effect on service quality. These results support the importance of integrating technological literacy in public administration strategies to improve service quality and strengthen relationships with all stakeholders in the academic environment.*

**Keywords:** *user services, user satisfaction, technology literacy*

## PENDAHULUAN

Sektor pendidikan merupakan bagian penting dari pelayanan publik. Peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan administratif di sektor pendidikan—seperti pendaftaran, pembayaran, dan penilaian—dapat berdampak positif pada proses belajar mengajar, motivasi siswa, dan pendidik. Di era revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi memengaruhi karakteristik pekerjaan dan menuntut kompetensi yang relevan. Hal ini membuat transformasi industri harus mempertimbangkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan teknologi saat ini. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan, perlu merumuskan kebijakan strategis untuk meningkatkan kualitas, relevansi, dan akuntabilitas pendidikan tinggi. Dalam menghadapi tantangan revolusi industri 4.0, perguruan tinggi perlu beradaptasi dan menghasilkan lulusan yang siap menghadapi perubahan dan peluang di era digital.

Terdapat berbagai jenis pelayanan publik secara administratif yang dapat diimplementasikan pada berbagai sektor di Indonesia, termasuk sektor pendidikan. Pelayanan administratif di sektor pendidikan melibatkan proses pendaftaran, pembayaran, pengisian kurikulum, penilaian, dan sertifikasi. Efektivitas dan efisiensi pelayanan administratif ini berdampak pada kualitas belajar mengajar, motivasi siswa, kinerja guru, dan akuntabilitas lembaga pendidikan. Di era revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi mempengaruhi karakteristik pekerjaan, dan keterampilan serta kompetensi menjadi krusial. Oleh karena itu, strategi transformasi industri harus mempertimbangkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi. Tantangan ini juga relevan bagi perguruan tinggi, yang harus menghasilkan lulusan yang siap menghadapi perubahan dan peluang di era digital (Sevima, 2018). Semua ini menuntut perubahan paradigma dan kebijakan strategis dalam pendidikan tinggi untuk meningkatkan daya saing bangsa Indonesia.

Dalam menjalankan fungsi-fungsi administrasi, sistem administrasi memainkan peran penting. Tahapan yang melibatkan pengumpulan, pengolahan, interpretasi, dan pemanfaatan data menjadi informasi menjadi dasar dalam menciptakan pengelolaan administrasi yang efisien. Universitas Sriwijaya telah merespons kebutuhan ini dengan membangun Sistem Administrasi Akademik secara online. Sistem ini memudahkan pengguna—mahasiswa, dosen, dan karyawan—dalam mengakses layanan administrasi akademik, termasuk proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan kurikulum, jadwal kuliah, Kartu Rencana Studi (KRS), pengisian nilai, dan pengelolaan data. Selain itu, portal informasi yang terintegrasi memfasilitasi akses publik dan pencatatan biodata mahasiswa, serta memudahkan dosen dalam entri nilai dan pengontrolan data akademik. Semua ini mendukung efisiensi dan kualitas proses belajar mengajar di Universitas Sriwijaya.

Mengingat pentingnya mendukung atmosfer sistem akademik di Universitas Sriwijaya, maka ada beberapa hal yang menjadi poin penting untuk ditingkatkan dalam proses pelaksanaannya. Salah satu yang menjadi hal penting adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan pada sistem informasi akademik menyajikan informasi yang prima terhadap kepuasan pengguna, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern ini sudah semakin berkembang dengan perkembangan



teknologi, salah satu wujud kemajuan teknologi adalah pesatnya perkembangan digitalisasi serta pentingnya peran teknologi dalam mendukung proses kegiatan akademik maupun non akademik, teknologi digital mampu meningkatkan kemampuan literasi teknologi dan nantinya akan lebih berdampak tinggi pada kualitas pelayanan maupun kepuasan menggunakan sistem informasi akademik (Lestari et al. 2020).

Pentingnya literasi teknologi di kalangan akademisi maupun tenaga kependidikan di level universitas semakin diakui sebagai komponen penting dalam pengalaman pendidikan dan kemampuan kerja mereka di masa depan. Literasi teknologi mencakup berbagai keterampilan, termasuk kemampuan untuk menggunakan alat digital secara efektif, menavigasi informasi online, dan terlibat dalam kewarganegaraan digital (Prasetio et al. 2021). Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan dengan kemajuan teknologi yang pesat, mengembangkan literasi teknologi menjadi sangat penting bagi para siswa untuk berkembang secara akademis dan profesional (Ussarn, A. et al., 2022).

Dalam hasil observasi lapangan dan wawancara dengan Sub Koordinator Akademik dan Kemahasiswaan pada tanggal 9 Januari 2024, terdapat beberapa kendala dalam penerapan sistem informasi akademik di Universitas Sriwijaya. Kendala-kendala tersebut meliputi: 1) Kurangnya sosialisasi penerapan sistem informasi akademik oleh fakultas kepada mahasiswa. Sosialisasi hanya dilaksanakan saat awal orientasi akademik, sehingga berimbas pada kesalahan pengisian kode Mata Kuliah sesuai dengan kurikulum; 2) Kurangnya fitur dan layanan dalam portal akademik online yang menunjang proses akademik, seperti forum diskusi, informasi pengumuman (akademik, beasiswa, dan workshop), dan menu *virtual class* (materi kuliah, pengumuman, tugas kuliah). Selain itu, buku pedoman akademik dalam bentuk *soft file* digital jarang diketahui dan dibaca oleh mahasiswa; 3) Penggunaan portal akademik oleh dosen hanya sebatas untuk menginput nilai. Sistem informasi akademik online belum terkoneksi dengan media *E-Learning* atau pembelajaran jarak jauh dalam kegiatan perkuliahan.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan masalah ini antara lain penelitian oleh Mustopa, A., et al. (2020) mengukur kualitas *website* LYKAN menggunakan metode Webqual 4.0. Variabel yang diperhatikan meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Hasil chi square test menunjukkan hubungan antara ketiga variabel ini dan kepuasan pengguna *website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN). Suaryana, et al. (2016) menyoroti pentingnya faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dalam sistem informasi akademik berbasis web. Mayoritas pengguna sistem informasi akademik berbasis web menilai kualitas layanan sudah baik.

Berdasarkan hasil penjabaran sebelumnya, peneliti berupaya untuk melihat pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik (SIMAK) terhadap kepuasan pengguna di Universitas Sriwijaya. SIMAK merupakan *website* yang digunakan oleh seluruh sivitas akademika dan menjadi sarana transparansi informasi bagi Dosen, Tenaga Pendidik, dan Mahasiswa. Adapun pada penelitian ini, peneliti berfokus pada pengukuran dengan menggunakan WebQual sebagai indikator kualitas layanan dan juga meninjau hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui literasi teknologi yang dimiliki.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Mediasi Literasi Teknologi di Universitas Sriwijaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap sistem informasi akademik dengan mempertimbangkan literasi teknologi di Universitas Sriwijaya. Selain memberikan gambaran tentang hubungan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan dan harapan sivitas akademika, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan



saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik di universitas tersebut, sehingga dapat mendukung proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Literasi Teknologi

Literasi teknologi merupakan kemampuan efektif dan efisien dalam menggunakan teknologi dan informasi dari piranti digital. Literasi ini berlaku dalam berbagai konteks, termasuk akademik, karir, dan kehidupan sehari-hari. Selain itu, literasi teknologi juga berkaitan dengan kemampuan mengakses, memahami, dan memperluas informasi. Penggunaan komputer selama proses pembelajaran memiliki beberapa kelebihan, seperti menarik perhatian dan fokus peserta didik, memotivasi belajar secara mandiri, mempersingkat waktu penyampaian materi, dan meningkatkan pengetahuan serta kemampuan mengenai teknologi bagi pendidik (Nasution, 2018). Literasi teknologi juga mencakup pemahaman tentang hasil karya manusia, hubungan teknologi dengan ilmu pengetahuan dan lingkungan, serta kemampuan menggunakan teknologi dalam pembelajaran dan pengajaran (Rose, 2007). Hal ini senada dengan pernyataan Paul Gilster (2017) yang menyatakan bahwa literasi teknologi adalah kemampuan efektif dan efisien dalam menggunakan teknologi dan informasi dari piranti digital. Literasi ini berlaku dalam berbagai konteks, termasuk akademik, karir, dan kehidupan sehari-hari. Selain itu, literasi teknologi juga berkaitan dengan kemampuan mengakses, memahami, dan memperluas informasi, sebagaimana diungkapkan oleh Bawden dalam Kemendikbud (2017).

Pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran di era RI 4.0 telah menjadi salah satu media penunjang kegiatan pembelajaran. Perkembangan teknologi dan infrastruktur lainnya telah secara signifikan meningkatkan kualitas pembelajaran melalui pemanfaatan teknologi dalam bentuk pembelajaran digital (*digital learning*). Indonesia, sebagai bagian dari era Revolusi Industri 4.0, menghadapi perubahan yang ditandai dengan serba digitalisasi dan otomasi (Munir, 2017). Dalam konteks ini, pembelajaran digital menjadi semakin relevan dan penting. Pendidikan di era ini diharapkan mampu mengoptimalkan berbagai teknologi dan memanfaatkannya secara efektif dalam proses pembelajaran sehingga iklim akademis yang nyaman bagi peserta didik dapat terpenuhi.

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan akademik adalah yang pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan di perguruan tinggi. Hal ini senada dengan pernyataan Moenir (2002) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya yang dilakukan oleh individu, kelompok orang yang didasari oleh sejumlah faktor material yang melalui suatu prosedur maupun cara atau metode khusus, yang mana pelayanan ini juga bertujuan untuk menyiapkan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat kepada masyarakat tentang pilihan kebutuhannya dan cara mendapatkannya sesuai dengan perencanaan yang dilakukan dan disediakan pemerintah.

Selain itu, terdapat tiga indikator yang menjadi alat ukur yang menunjukkan kualitas suatu layanan web dianggap mampu mengukur kepuasan pengguna antara lain: (1) *Usability* yang berarti tingkat kualitas yang sangat mudah digunakan dan sistemnya sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugas (Hartati & Nurul Huda, 2019); (2) *Information Quality* atau suatu proses pengukuran di Sistem Informasi yang biasanya fokus dengan hasil interaksi antara informasi dan pengguna (Pawirosumarto, 2016); (3) *Service Interaction Quality* berupa suatu kualitas yang bernyangkut terhadap perasaan pengguna terhadap pengalaman di bagian interaksi dan pelayanan (Yulandari, et. al. 2018).



# **PESIRAH**

Jurnal Administrasi Publik

ISSN(p): 2746-6523, ISSN(e): 2722-6891  
Web: [www.pesirah.ejournal.unsri.ac.id](http://www.pesirah.ejournal.unsri.ac.id)



### **Layanan Akademik**

Layanan akademik merupakan bagian integral dari sistem pendidikan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik secara umum. Perguruan tinggi bertanggung jawab untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal kegiatan akademik. Dalam konteks ini, Danim (2012) menekankan pentingnya fokus pada mutu pelayanan yang berkelanjutan. Pelayanan yang bermutu melibatkan kontak intensif dengan pengguna jasa, tepat waktu dan sasaran, serta transparansi dalam menghadapi masalah.

Tambupolon (2016) menyebutkan ada lima jenis pelayanan mahasiswa yaitu: (1) Jasa kurikuler, meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, kegiatan evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, proyektor, laboratorium, dan lain-lain, (2) Jasa penelitian, meliputi buku pedoman penelitian, lembaga, pelaksanaan, publikasi hasil, seminar, termasuk juga alat bantu seperti diatas, (3) Jasa pengabdian masyarakat, termasuk jenis ini adalah buku pedoman, pelaksanaan program, administrasi program dan publikasi hasil program, (4) Jasa administrasi, meliputi kebijakan strategis, administrasi kegiatan akademik, registrasi, transkrip, ijazah dan sistem informasi, (5) Jasa ekstrakurikuler meliputi buku informasi atau panduan kegiatan, pengelolaan program dan kegiatan kemahasiswaan, pengembangan, minat, kesejahteraan, olahraga, kesehatan, serta alat dan sarana pendukungnya.

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam dunia bisnis, terdapat lima unsur pelayanan yang harus diperhatikan. Pertama, kecepatan—waktu pelayanan minimal harus sesuai dengan batas waktu standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Kedua, ketepatan—pelayanan harus sesuai dengan bidangnya, tepat waktu, dan didukung oleh pengetahuan dan keterampilan. Ketiga, keamanan—para petugas pelayanan harus mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan, baik secara fisik maupun psikis. Keempat, keramahan—sikap profesional dan ramah terhadap pelanggan sangat penting, terutama saat pelanggan mengeluhkan pelayanan. Dan kelima, kenyamanan—pelayanan harus memberikan rasa nyaman dan ketenangan pada pelanggan (Sugiarto, 2002).

### **Sistem Informasi**

Perkembangan teknologi memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bidang pendidikan dengan terciptanya suatu pengelolaan akademik yang baik, terutama pada suatu Lembaga pendidikan. Sebagai bentuk cara untuk memenuhi tujuan yang diharapkan, pimpinan suatu lembaga pendidikan harus menjadikan teknologi sebagai modal yang dibutuhkan dengan memperhatikan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2014). Model ini adalah kerangka kerja yang diakui secara luas untuk menilai keberhasilan sistem informasi (SI). Meskipun telah mengalami penyempurnaan seiring berjalannya waktu, versi aslinya diperkenalkan pada tahun 1992. Kerangka kerja ini berfokus pada keterkaitan antara enam konstruksi utama yang berkontribusi terhadap keberhasilan sistem informasi. Keenam kerangka tersebut terdiri dari: (1) kualitas sistem; (2) kualitas informasi; (3) kualitas layanan; (4) penggunaan; (5) kepuasan pengguna; (6) layanan bersih.

Hal tersebut dapat terwujud dengan mengimplementasikan suatu sistem informasi berbasis akademik. Sejalan dengan hal tersebut, sistem informasi akademik merupakan sistem yang digunakan untuk mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan tenaga pendidik, peserta didik, administrasi akademik, penilaian, serta atribut lainnya (Anam, 2018, Kamal, F., et al, 2020). Selain itu, sistem informasi akademik juga dapat dikatakan sebagai sistem yang dirancang dengan memanfaatkan perangkat lunak dan perangkat keras untuk mengolah data akademik sehingga akan menjadi informasi yang berguna dan bermanfaat bagi manajemen serta pengambilan keputusan pada Lembaga pendidikan (Meesters & Gordijn, 2015).

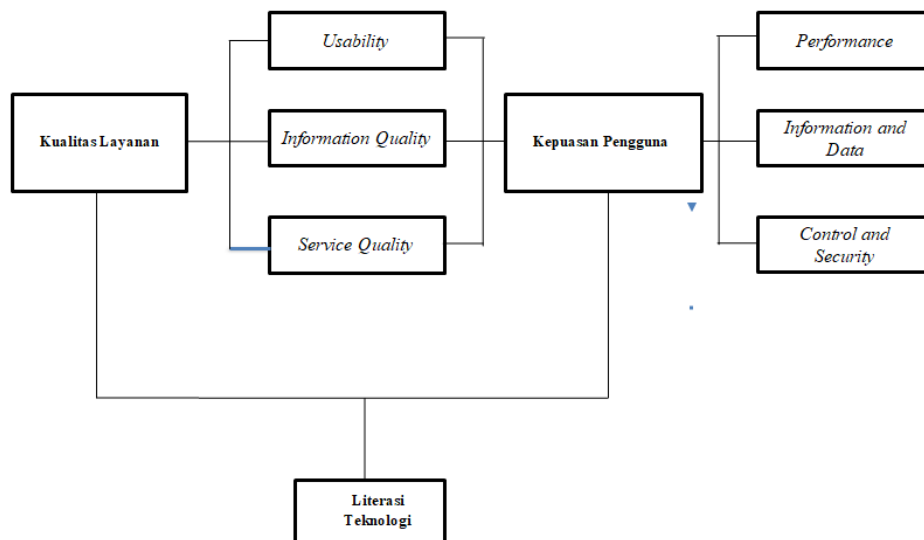
Dari beberapa pengertian di atas, sistem informasi akademik menjadi suatu perangkat yang dapat membantu dalam pengolahan data dalam bidang akademik seperti data mahasiswa, dosen, perkuliahan, sampai evaluasi pembelajaran dengan memanfaatkan perangkat keras maupun perangkat lunak sehingga nantinya akan dapat menjadi bahan pengambilan keputusan. Meesters & Gordijn (2015) mengungkapkan bahwa sistem informasi akan berjalan dengan baik jika ada dukungan dari pihak-pihak terkait sehingga akan mempermudah dalam melakukan pelayanan baik terhadap tenaga pendidik maupun peserta didik. Sistem informasi akademik yang baik juga akan menghasilkan kualitas informasi yang baik pula.

Dalam penelitian ini, sistem informasi yang menjadi fokus penelitian adalah sistem informasi yang dikembangkan di Universitas Sriwijaya. Sistem informasi akademik adalah sistem yang memberikan layanan informasi berupa data yang terkait dengan aspek akademik (Imelda, dkk 2014). Sistem Informasi Akademik (SIMAK) dibangun untuk memudahkan pengelolaan data elektronik terkait administrasi akademik bagi seluruh mahasiswa Universitas Sriwijaya. SIMAK online adalah aplikasi yang digunakan oleh mahasiswa untuk melakukan administrasi akademik, termasuk pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara online, melihat dan menampilkan informasi nilai pada Kartu Hasil Studi (KHS), serta mengakses data transkrip nilai.

### Kerangka Berpikir

Berikut kerangka berpikir penelitian ini.

**Gambar 1. Kerangka berpikir Penelitian**



### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang biasa dikenal dengan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang melibatkan pengumpulan dan pengukuran data dalam bentuk angka, lalu angka-angka tersebut dikaji secara analitik, kuantitatif, dan statistik melalui program aplikasi SmartPLS 3. SEM menjadi teknik analisis yang cukup kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, nonlinearitas, variabel-variabel *independents*, independen yang berkorelasi (*correlated* kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan-kesalahan yang berkorelasi (*correlated error terms*), beberapa variabel independen laten (*multiple latent independents*) di mana masing-masing diukur dengan

banyak indikator, dan satu atau dua variabel tergantung laten yang juga masing masing diukur dengan beberapa indikator (Sholihin, M., et al., 2021).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh berfokus kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) terhadap kepuasan pengguna di Universitas Sriwijaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) terhadap kepuasan pengguna di Universitas Sriwijaya. Dalam penelitian ini, kualitas layanan diukur berdasarkan dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik layanan. Kepuasan pengguna diukur melalui persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini penting karena dapat memberikan masukan bagi pengelola SIMAK dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Metode survei dengan penyebaran kuesioner secara online melalui Google Form digunakan sebagai desain penelitian.

Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah: (1) Perumusan masalah; (2) Penentuan Jenis Informasi/Data; (3) Pengumpulan Data; (4) Pengolahan Data; (5) Analisis Data; (6) Pengambilan Keputusan; dan (7) Laporan akhir. Populasi penelitian ini terdiri dari mahasiswa aktif, dosen, dan tenaga kependidikan yang terlibat dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Universitas Sriwijaya. Semua langkah ini membantu merancang penelitian yang sistematis untuk menguji pengaruh kualitas layanan SIMAK terhadap kepuasan pengguna di Universitas Sriwijaya. Sampel penelitian ini akan dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang menyatakan jika peneliti menentukan berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan (1970). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

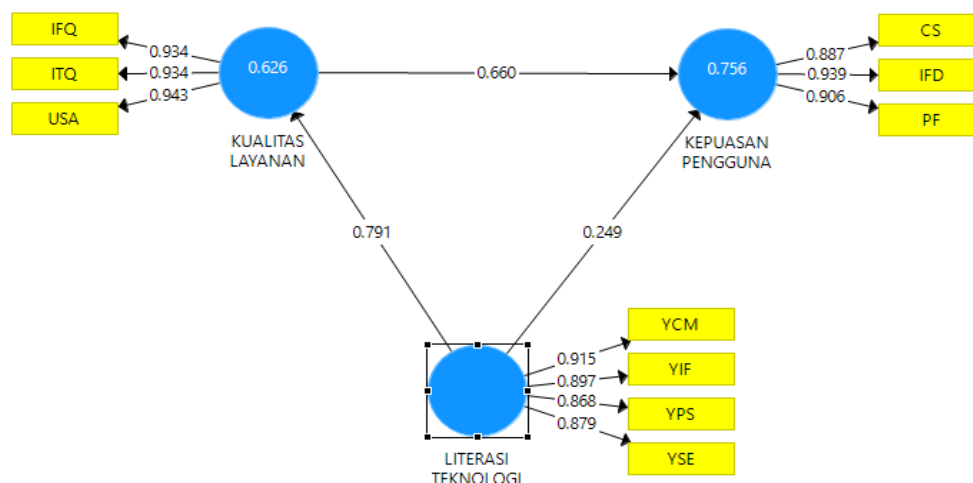
### Hasil

#### Evaluasi Model Pengukuran Reflektif

##### 1. Loading Factor (LF)

Berikut ini adalah data utuh yang diperiksa melalui pemeriksaan awal *loading factor* yang dimana *Smart PLS 3* merujuk pada, (Hair et al., 2021) yang menentukan bahwa  $LF \geq 0,70$  dapat diterima. Akan tetapi, peneliti juga mengadopsi pendapat lainnya yaitu menurut (Chin, 1998; Satstedt, M., et.al. 2021), yang menyatakan bahwa untuk studi eksplorasi nilai  $LF \geq 0,50$  dapat diterima.

**Gambar 2. Pemeriksaan Loading Factor Complete**







### Kualitas Layanan

Hasil menunjukkan pengaruh dimensi variabel kualitas layanan dimensi *Usability* (0,943), *t statistic Usability* signifikan sebesar ( $125.451 > 1,96$ ), serta *p-value* juga mempunyai nilai yang signifikan sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan **memiliki pengaruh signifikan** dalam kepuasan pengguna. Hasil menunjukkan pengaruh dimensi variabel kualitas layanan dimensi *Interaction Quality* (0,934), *t statistic Interaction Quality* signifikan sebesar ( $96.748 > 1,96$ ), serta *p-value* juga mempunyai nilai yang signifikan sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan **memiliki pengaruh signifikan** dalam kepuasan pengguna. Hasil menunjukkan pengaruh dimensi variabel kualitas layanan dimensi *Information Quality* (0,934), *t statistic Information Quality* signifikan sebesar ( $76.491 > 1,96$ ), serta *p-value* juga mempunyai nilai yang signifikan sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan **memiliki pengaruh signifikan** dalam kepuasan pengguna.

### Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna (Y), dimensi PF diperoleh nilai *mean* 22.418, *median* 24.000 nilai minimum 5.000. nilai maksimal 25.000 dan standar deviasi sebesar 5,796. Variabel kepuasan pengguna (Y), dimensi CS diperoleh nilai *mean* 13.933, *median* 15.000 nilai minimum 7.000 nilai maksimal 15.000 dan standar deviasi sebesar 1.324. Variabel kepuasan pengguna (Y), dimensi IFD diperoleh nilai *mean* 17.919 *median* 19.000 nilai minimum 8.000. nilai maksimal 20.000 dan standar deviasi sebesar 2.368. Data ini menunjukkan bahwa rata-rata skor untuk semua dimensi kepuasan pengguna berada dalam kategori "Sangat Puas". Ini menunjukkan bahwa pengguna secara umum sangat puas dengan kinerja, kualitas layanan, serta informasi dan data yang diberikan.

### Literasi Teknologi

Variabel literasi teknologi (Z), dimensi YCM diperoleh nilai *mean* 49.013, *median* 51.000 nilai minimum 28.000 nilai maksimal 55.000 dan standar deviasi sebesar 5,874. Variabel literasi teknologi (Y), dimensi YIF diperoleh nilai *mean* 22.200, *median* 23.000 nilai minimum 8.000 nilai maksimal 25.000 dan standar deviasi sebesar 1.956. Variabel literasi teknologi (Y), dimensi YSE diperoleh nilai *mean* 13.380 *median* 14.000 nilai minimum 3.000. nilai maksimal 15.000 dan standar deviasi sebesar 1.956. Variabel literasi teknologi (Y), dimensi YSE diperoleh nilai *mean* 8.641 *median* 9.000 nilai minimum 2.000. nilai maksimal 10.000 dan standar deviasi sebesar 1.497.

Setelah dilakukan pemeriksaan awal *loading factor*, berdasarkan kriteria yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dihasilkan bahwa nilai  $LF \geq 0,70$ . Berdasarkan hasil dari output dalam diagram jalur diatas, semua item pengukuran mempunyai *Loading Factor*  $\geq 0,70$  atau di atas 0,50 serta memenuhi kriteria, yang berarti bahwa semua item pengukuran valid sehingga dapat mencerminkan pengukuran variabel dengan baik.

## 2. Construct Reliability & Validity

**Tabel 1 Composite Reliability**

	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	0.936	0.830
Kualitas Layanan	0.955	0.877
Literasi Teknologi	0.939	0.792

### a. Composite Reliability (CR)

Menurut (Hair & Sarstedt, 2011) untuk studi eksplorasi nilai *composite reliability* antara 0,60 – 0,70 dapat diterima. Nilai CR untuk variabel Kualitas Layanan adalah 0,955, variabel Literasi Teknologi 0,939, dan variabel Kepuasan Pengguna 0,936 yang berarti bahwa secara keseluruhan item pengukuran yang mengukur masing-masing variabel mempunyai tingkat reliabilitas yang dapat diterima ( $CR > 0,70$ ). Item pengukuran tersebut konsisten atau dapat diandalkan dalam mengukur setiap variabel.

### b. Everage Variance Extracted (AVE)

Menurut (Hair et al., 2021), nilai  $(AVE) \geq 0,50$ , maka dari itu berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk Kualitas Layanan adalah 0,877, Literasi Teknologi sebesar 0,792, dan Kepuasan Pengguna 0,830, semua nilai tersebut  $> 0,50$ . Hasil dari evaluasi ini menyimpulkan bahwa evaluasi model pengukuran dari aspek *convergent validity* pada semua variabel **terpenuhi**.

### c. Discriminant Validity

#### i. Fonell-Lacker Criterion

Pengukuran untuk variabel menggunakan *Fonell-Lacker Criterion* yaitu membandingkan akar AVE dengan korelasi antara variable. Kriteria discriminant validity Fornell dan Lacker adalah akar AVE  $>$  korelasi antara variabel.

**Tabel 2 Fonell-Lacker Criterion**

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Layanan	Literasi Teknologi
Kepuasan Pengguna	0.911		
Kualitas Layanan	0.856	0.937	
Literasi Teknologi	0.770	0.791	0.890

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- Variabel Kepuasan Pengguna mempunyai akar AVE (0,911) **lebih besar** dibandingkan korelasinya dengan Kualitas Layanan (0,856) dan korelasinya dengan Literasi Teknologi (0,770).
- Variabel Kualitas Layanan juga mempunyai akar AVE (0,937) **lebih besar** dibandingkan korelasinya dengan variabel Literasi Teknologi (0,791);
- Variabel Literasi Teknologi mempunyai akar AVE (0,890) **lebih besar** dibandingkan korelasi lainnya

Hasil ini menunjukkan bahwa pada semua variabel, *discriminant validity* dapat **diterima**.

#### ii. HTMT (*Heterotrait Monotrait Ratio*)

Ukuran *discriminant validity* lainnya yang dikenalkan oleh (Henseler et al., 2015) yaitu HTMT (*Heterotrait Monotrait Ratio*) dengan nilai yang direkomendasikan 0,85 atau dibawah 0,90.

**Tabel 3 HTMT (*Heterotrait Monotrait Ratio*)**

Kategori	Kepuasan Pengguna	Kualitas Layanan
Kepuasan Pengguna		
Kualitas Layanan	0.934	
Literasi Teknologi	0.848	0.857

Nilai HTMT variabel di atas kurang dari 0,90 yang mengindikasikan bahwa variabel mempunyai *discriminant validity* yang **baik**.

**iii. Cross Loadings**

Pengukuran item menggunakan *cross loadings* yaitu pengukuran dengan melihat item dari masing-masing variable yang berkorelasi lebih kuat dengan variabel yang diukurnya dibandingkan berkorelasi dengan variabel lainnya

**Tabel 3 Cross Loadings**

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Layanan	Literasi Teknologi
CS	0,887	0,714	0,667
IFD	0,939	0,815	0,715
IFQ	0,797	0,934	0,742
ITQ	0,835	0,934	0,758
PF	0,906	0,806	0,720
USA	0,771	0,943	0,722
YCM	0,751	0,747	0,915
YIF	0,704	0,699	0,897
YPS	0,624	0,683	0,868
YSE	0,655	0,683	0,879

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- Seluruh item pengukuran yang mengukur kualitas layanan yaitu *Usability* (USA), *Information Quality* (IFQ), *Interaction Quality* (IT) berkorelasi **lebih kuat** dengan variabel kualitas layanan daripada variabel lainnya.
- Seluruh item pengukuran yang mengukur kepuasan pengguna yaitu *Performance* (PF), *Information and Data* (IFD), dan *Control and Security* (CS) berkorelasi **lebih kuat** dengan variabel kepuasan pengguna dibandingkan variabel lainnya.
- Seluruh Item pengukuran yang mengukur Literasi Teknologi yaitu *Communication* (CM), *Social Emosinal* (SE), dan *Problem Solving* (PS) berkorelasi **lebih kuat** dengan variabel literasi teknologi dibandingkan variabel lainnya.



## Evaluasi Kualitas dan Kecocokan Model

### 1. *R Square*

Menurut (Hair et al., 2019), menyatakan bahwa urutan nilai *R Square* 0.75 (pengaruh kuat), 0.50 (pengaruh sedang), dan 0.25 (pengaruh lemah).

**Tabel 4 *R Square***

Variabel	<i>R Square</i>
Kepuasan Pengguna	0.756
Literasi Teknologi	0.626

Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa:

- Besar variasi variabel Kepuasan Pengguna yang dijelaskan oleh variabel Kualitas Layanan melalui Literasi Teknologi adalah sebesar 0,756 (**pengaruh kuat**)
- Besar Variasi variabel Literasi Teknologi yang diejelaskan oleh variabel Kualitas Layanan adalah sebesar 0,626 (**pengaruh kuat**).

### 2. *F Square*

Interprestasi nilai *F Square* ini didasari oleh (Hair et al., 2021), yaitu 0.2 (pengaruh kecil), 0.15 (pengaruh sedang), dan 0.35 (pengaruh besar).

**Tabel 5. Tabel *F Square***

No	Kepuasan Pengguna	Kualitas Layanan	Literasi
Teknologi	Kepuasan Pengguna		
	Kualitas Layanan	0.669	
	Literasi Teknologi	0,095	1,670

Berdasarkan tabel *F Square* diketahui bahwa:

- Pengaruh variabel **Kualitas Layanan** terhadap **Kepuasan Pengguna** mempunyai nilai *F Square* 0.669 (**pengaruh besar**).
- Pengaruh variabel **Literasi Teknologi** terhadap **Kepuasan Pengguna** mempunyai nilai *F Square* 0,095 (**pengaruh kecil**).
- Pengaruh variabel **Literasi Teknologi** terhadap **Kualitas Layanan** yang dimediasi oleh **Kepuasan Pengguna** mempunya nilai *F Square* 1,670 (**pengaruh besar**).

### 3. Construct Crossvalidate Redudancy (*Q Square*)

Berdasarkan pendapat (Hair et al., 2019) mengatakan bahwa apabila *Q Square* bernilai 0 (rendah), 0.25 (sedang), dan 0.50 (tinggi) dalam *Predictive Accuracy*

**Tabel 6 *Q Square***

Variabel	<i>Q Square</i>
Kepuasan Pengguna	0.621
Literasi Teknologi	0.492

Berdasarkan tabel *Q Square* maka diketahui:

- Nilai *Q Square* untuk **Kepuasan Pengguna** adalah  $(0,621) > 0$  (model *predictive relevance*), serta  $> 0,50$ . Sehingga, dapat disimpulkan bahwa **Kepuasan Pengguna** mempunyai *predictive relevance* **Tinggi**;
- Nilai *Q Square* untuk **Literasi Teknologi**  $(0,492) > 0$  (model *predictive relevance*), serta  $> 0,25$ . Sehingga, dapat disimpulkan bahwa **Literasi Teknologi** mempunyai *predictive relevance* **sedang**.

### 4. PLS Predict

Indikasi untuk mengetahui bahwa hasil PLS menunjukkan ukuran kekuatan prediksi yang baik, maka perlu dibandingkan dengan model dasar, yaitu model regresi linier (LM). Menurut Yamin (2022) ketentuannya adalah sebagai berikut:

- Jika hasil perbandingan analisis PLS-SEM dengan model tolak ukur regresi linier (LM) menghasilkan lebih tinggi kesalahan prediksi ukuran RMSE atau MAE untuk semua indikator dibandingkan dengan nilai model LM, maka hal ini menunjukkan bahwa model PLS SEM memiliki kekuatan prediksi rendah
- Jika sebagian besar indikator nilai RMSE atau MAE memiliki hasil prediksi PLS-SEM lebih rendah dari hasil model LM, maka dapat disimpulkan bahwa model PLS-SEM mempunyai kekuatan prediksi medium
- Jika seluruh indikator nilai RMSE atau MAE menghasilkan hasil prediksi PLSSEM lebih rendah dari hasil LM maka model PLS-SEM mempunyai kekuatan prediksi tinggi.

**Tabel 7 PLS SEM dan Model Regresi Linear (LM)**

No	PLS SEM		Model Regresi Linear (LM)	
	RMSE	MAE	RMSE	MAE
PF	2,043	1,420	2,050	1,381
IFD	1,662	1,143	1,641	1,118
CS	0,990	0,662	0,986	0,658
USA	4,033	2,747	4,062	2,778
IFQ	3,617	2,387	3,650	2,386
ITQ	5,705	3,991	5,715	3,918

Secara keseluruhan berdasarkan pengolahan data, sebagian besar nilai RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah dari model regresi linier (LM), sehingga dapat disimpulkan bahwa model

menunjukkan **prediksi medium**.

### Evaluasi Model Struktural

#### 1. *Collinearity Statistics* (VIF)

Kriteria VIF adalah jika inner VIF > 5 maka ada dugaan multikolinier, meskipun demikian dalam (Hair et al., 2019) menyatakan bahwa nilai VIF antara 3-5 berpotensi terjadi multikolinier dan yang ideal adalah VIF < 3 (tidak ada multikolinier/ kolinieritas rendah).

**Tabel 8 Inner VIF**

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Layanan	Literasi Teknologi
Kepuasan Pengguna			
Kualitas Layanan	0,934		
Literasi Teknologi	0,848	0,857	

Berdasarkan Tabel 4.11 *Inner VIF* atau pemeriksaan multikolinier antar variabel, maka dihasilkan bahwa seluruh variabel memiliki VIF < 3. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa **tidak terjadi multikolinier antar variabel**.

#### 2. *Path Coefficient* (Koefisien Jalur)

Hasil pengujian dilihat dari nilai t-values untuk pengujian 2 arah (*two-tailed test*) adalah 1.96 (signifikan level = 5%), sehingga apabila t-values > 1,96 maka signifikan. Pada *SmartPLS 3* telah mengeluarkan *p-value* untuk setiap evaluasi dan membandingkan dengan alpha yang telah ditentukan sebelumnya (0,05 atau 0,01) sehingga apabila *p-value* < 0,05 maka signifikan.

**Tabel 9 Koefisien Jalur dan T statistic Statistik**

	Path Coefficient	T statistic	P values
Kualitas Layanan ->	0.660	11,270	0.000
Literasi Teknologi ->	0.249	4,022	0.000
Literasi Teknologi ->	0.791	38.197	0.000

Berdasarkan tabel *path coefficient* (koefisien jalur) di atas diketahui sebagai berikut:

- Pengaruh **Kualitas Layanan** terhadap **Kepuasan Pengguna** sebesar (0,660) dan signifikan dengan *t statistic* (11,270 > 1,96) atau *p value* (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel **Kualitas Layanan** memiliki **pengaruh signifikan** dalam meningkatkan **Kepuasan Pengguna**
- Pengaruh **Literasi Teknologi** terhadap **Kepuasan Pengguna** sebesar (0,249) dan signifikan dengan *t statistic* (4,022 > 1,96) atau *p value* (0,000 < 0,05). Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel **Literasi Teknologi** memiliki **pengaruh signifikan** dalam meningkatkan **Kepuasan Pengguna**.
- Pengaruh **Literasi Teknologi** terhadap **Kualitas Layanan** sebesar (0,791) dan signifikan dengan



*t statistic* (38,197 > 1,96) atau *p value* (0,000 < 0,05). Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel **Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan** dalam meningkatkan **Literasi Teknologi**.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh dimensi variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan, adalah sebagai berikut.

**Tabel 11 Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan**

	Path Coefficient	T Statistics	<i>P values</i>
USA <- Kualitas Layanan Pengguna	0,943	125.451	0.000
IT <- Kualitas Layanan	0,934	96.748	0.000
IFQ <- Kualitas Layanan	0,934	76,491	0.000

Kesimpulan bahwa Variabel kualitas layanan pada dimensi *Usability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Usability* atau kegunaan merujuk pada kemudahan penggunaan sistem atau layanan. Semakin tinggi tingkat kegunaan, semakin puas pengguna dengan layanan tersebut. Ini berarti antarmuka yang user-friendly dan navigasi yang intuitif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebuah platform *E-Learning* dengan desain antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami akan meningkatkan pengalaman belajar pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan mereka, selaras dengan Davis, F.D. (1989).

Kesimpulan bahwa Variabel kualitas layanan pada dimensi *Interaction Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Interaction Quality* atau kualitas interaksi mencakup aspek-aspek seperti keramahan, profesionalisme, dan kemampuan petugas layanan dalam berinteraksi dengan pengguna. Tingkat kualitas interaksi yang tinggi meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik. Selaras Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996) bahwa dengan Pusat layanan pelanggan yang ramah dan responsif dalam menjawab pertanyaan serta menangani keluhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Begitu juga dengan Bitner.

Kesimpulan bahwa Variabel kualitas layanan pada dimensi *Information Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Information Quality* atau kualitas informasi meliputi akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disediakan oleh layanan. Informasi yang berkualitas tinggi membantu pengguna membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut. Dengan melihat hasil dan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa ketiga dimensi kualitas layanan (*Usability*, *Interaction Quality*, dan *Information Quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik pada masing-masing dimensi ini sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.



## 2. Pengaruh Dimensi Variabel Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh dimensi variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan, adalah sebagai berikut.

**Tabel 12 Pengaruh Dimensi Variabel Kepuasan Pengguna**

	Path Coefficient	T Statistics	P Values
<b>CS &lt;- Kepuasan Pengguna</b>	0,887	64,493	0.000
<b>IFD &lt;- Kepuasan Pengguna</b>	0,939	148,194	0.000
<b>PF &lt;- Kepuasan Pengguna</b>	0,906	87,475	0.000

Kesimpulan Dimensi *Control and Security* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *Control and Security* atau kontrol dan keamanan mencakup aspek seperti privasi data, keamanan transaksi, dan perlindungan dari akses yang tidak sah. Layanan dengan tingkat keamanan dan kontrol yang baik memberikan rasa aman kepada pengguna, sehingga mereka lebih puas dengan layanan tersebut. Hal serupa juga dikatakan oleh McKnight, D.H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002) bahwa keamanan seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data yang kuat akan membuat pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Dimensi *Information and Data* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *Information and Data* atau informasi dan data mencakup akurasi, kelengkapan, dan relevansi data yang disediakan oleh layanan. Informasi yang akurat dan relevan membantu pengguna dalam mengambil keputusan yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan, dan kepuasan mereka terhadap layanan. DeLone, W.H., & McLean, E.R. (2003) data lengkap, ulasan pengguna yang rinci, dan informasi yang jelas akan membantu pengguna membuat keputusan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan mereka (Wicaksono, A., Maharani, A., 2020).

Dimensi *Performance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *Performance* atau kinerja mencakup kecepatan, keandalan, dan ketersediaan layanan. Kinerja layanan yang tinggi memastikan bahwa pengguna dapat mengakses dan menggunakan layanan tanpa hambatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Hal senada juga dikemukakan oleh Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1988) bahwa waktu muat yang cepat, uptime yang tinggi, dan kemampuan menangani banyak pengguna sekaligus tanpa penurunan kinerja akan meningkatkan kepuasan pengguna.



### 3. Pengaruh Dimensi Variabel Literasi Teknologi

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh dimensi variabel Literasi Teknologi berpengaruh signifikan, adalah sebagai berikut.

**Tabel 13. Pengaruh Dimensi Variabel Literasi Teknologi**

	Path Coefficient	T Statistics	P values
<b>YIF &lt;- Literasi</b>	0,897	90,325	0.000
<b>YPS &lt;- Literasi</b>	0,868	74,117	0.000
<b>YSE &lt;- Literasi</b>	0,879	83,700	0.000

Kesimpulan Dimensi Information memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi Information mencakup kemampuan pengguna dalam mencari, memahami, dan menggunakan informasi teknologi dengan efektif. Literasi teknologi yang tinggi pada dimensi ini memungkinkan pengguna memanfaatkan informasi dengan baik, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan. Park, S.Y. (2009) dan Vogl, E., dkk. (2020) mengatakan bahwa Pengguna yang mampu mencari informasi tentang fitur aplikasi *mobile banking* dan memahami cara menggunakannya akan merasa lebih puas karena dapat memanfaatkannya secara maksimal.

Kesimpulan Dimensi *Problem Solving* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *Problem Solving* mencakup kemampuan pengguna dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah teknologi. Pengguna dengan kemampuan pemecahan masalah yang baik dapat mengatasi kendala teknologi dengan efektif, meningkatkan pengalaman dan kepuasan mereka. Kay, R.H. (2008) mengatakan bahwa Pengguna yang mampu memecahkan masalah koneksi internet atau mengatasi *error* pada aplikasi tanpa bantuan eksternal akan merasa lebih puas karena tidak terganggu oleh masalah teknis.

Kesimpulan Dimensi *Social Emotion* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *Social Emotion* mencakup kemampuan pengguna dalam berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dengan orang lain melalui teknologi, serta kemampuan mengelola emosi selama penggunaan teknologi. Pengguna dengan literasi sosial dan emosional yang baik dapat mengelola interaksi digital lebih baik, berkontribusi pada kepuasan mereka. Berdasarkan Venkatesh, V., & Davis, F.D (2000) dan Zaineldeen, S. (2020) pengguna yang mampu berkomunikasi dengan baik melalui platform kolaborasi online dan mengelola stres atau frustrasi selama penggunaan teknologi akan merasa lebih puas dengan layanan tersebut.

Ketiga dimensi literasi teknologi yaitu Information, *Problem Solving*, dan *Social Emotion* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemampuan dalam mencari dan memahami informasi, menyelesaikan masalah, serta berinteraksi dan mengelola emosi dengan baik membantu pengguna memaksimalkan penggunaan teknologi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

#### 4. Pengaruh Kualitas Layanan dimediasi oleh Literasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna

**Tabel 14 Kualitas Layanan dimediasi oleh Literasi Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna**

	Path Coefficient	T Statistics	P Values
Literasi Teknologi -> Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.522	10.495	0.000

Hasil uji koefisien jalur menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Layanan dengan dimediasi oleh Literasi Teknologi terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar (0,522), *t statistic* menghasilkan nilai yang signifikan sebesar (10.495 > 1,96), serta *p-value* juga mempunyai nilai yang signifikan sebesar (0,000 < 0,05). Maka dari hasil tersebut, dapat disimpulkan fakta yang menarik bahwa variabel Literasi Teknologi signifikan dalam memediasi pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, hasil ini juga mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna apabila dimediasi oleh variabel Literasi Teknologi maka memiliki tingkat pengaruh yang lebih besar (0,197) sehingga dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan.

Hasil diatas didukung hasil penelitian oleh Lestati, S.M., dkk. (2020) bahwa adanya pengaruh tidak langsung literasi teknologi terhadap kepuasan pengguna melalui perantara kualitas pelayanan bersifat positif dan signifikan, yaitu 2,803 sebagai  $T_{hitung} > T_{tabel} = 1.98$  dan  $P_{value} = 0.005 < 0.005$ . Pengaruh literasi teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Berdasarkan analisis tersebut hipotesis diterima. Karena kemampuan individu dalam teknologi berperan penting dalam meningkatkan standar pelayanan yang diterima oleh dosen, mahasiswa, dan staf administrasi di perguruan tinggi. Hasil peneltiain sejalan Liu et al. (2022) dan Brown, K. (2023).

Kemampuan individu dalam teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif tetapi juga memperbaiki interaksi antara pengguna dengan sistem informasi, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan. Integrasi literasi teknologi dalam konteks administrasi publik dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan standar pelayanan dan memperkuat hubungan antara institusi pendidikan dengan dosen, mahasiswa, dan staf administrasi. Berbeda pendapat dengan Puspita, N. L. B. (2023) bahwa literasi digital tidak selalu menunjukkan pengaruh signifikan dalam semua konteks layanan. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pemahaman kualitas layanan yang baik lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dibandingkan dengan kemampuan teknologi.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan, SIMAK perlu tidak hanya meningkatkan kualitas layanan dan antarmuka pengguna, tetapi juga fokus pada upaya meningkatkan literasi teknologi pengguna. Hal ini melibatkan penyediaan pelatihan yang komprehensif dan panduan yang jelas tentang penggunaan sistem, serta pengembangan fitur interaksi sosial dan dukungan emosional yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh. Dengan demikian, pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dapat diperkuat melalui peningkatan literasi teknologi, menciptakan lingkungan belajar yang lebih efisien dan mendukung bagi semua pengguna SIMAK.



Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap literasi teknologi. Dari hasil uji bahwa koefisien sebesar 0,197 yang artinya literasi teknologi memberikan dampak terhadap kepuasan pengguna terbukti nilai *t statistic* sebesar ( $3,873 > 1,96$ ) Ini berarti bahwa, literasi teknologi dapat menjadi variabel *intervening* antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan juga perlu diperhatikan dalam upaya literasi teknologi. Hasil yang sama dengan penelitian Wantara (2015) bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara signifikan dengan loyalitas kepuasan. Kualitas layanan mungkin menjadi faktor paling signifikan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kemudian, kualitas layanan dapat dianggap sebagai penentu kepuasan, dan dimediasi oleh literasi teknologi.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menginvestigasi hubungan antara kualitas layanan SIMAK (Sistem Informasi Akademik) dan kepuasan pengguna dalam konteks literasi teknologi di Universitas Sriwijaya. Berdasarkan analisis, ditemukan bahwa kualitas layanan SIMAK berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses informasi akademik melalui sistem tersebut dalam meningkatkan literasi teknologi pengguna. Hasil ini mendukung pentingnya integrasi literasi teknologi dalam strategi administrasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan semua pemangku kepentingan di lingkungan akademik. Dalam penelitian ini tentunya memiliki banyak keterbatasan, sehingga menjadi rekomendasi penting untuk penelitian selanjutnya agar meneliti kepuasan pengguna berdasarkan gender, menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan representatif serta meneliti korelasi antar variabel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, C. (2018). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Dirāsāt: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*, 4(1), 40–56.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Danim, S., & Khairil. (2012). Profesi Kependidikan. Bandung: Alfabeta.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W.H. dan McLean, E.R. 2014. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A TenYear Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19 No. 4, pp. 9–30.
- Gilster, Paul. (1997). Digital Literacy. Canada: John Wiley & Sons, Inc
- Hair, J. F., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Hult, G. T. M., & Sarstedt, M. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A workbook*.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hartati, T. S., & Nurul Huda, M. K. (2019). *Usability Testing untuk Mengukur Penggunaan Website*



- pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmadiyah (STIER) Sekayu, 1(4), 1039–1047.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Imelda, & Erik, M. (2014). Perancangan Sistem Informasi Akademik Pada Sekolah Dasar Negeri Sukajadi 9 Bandung. *Jurnal Sistem Informasi Akademik*, Vol. 3, No. 4.
- Kamal, F., Winarso, W., & Mardiani, L. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 33-45.
- Kay, R. H. (2008). Exploring the Relationship between Emotions and the Acquisition of Computer Knowledge. *Computers & Education*, 50(4), 1260- 1271.
- Kemendikbud. (2017). *Kompetensi inti dan kompetensi dasar pelajaran pada kurikulum 2013 pada pendidikan dasar dan Menengah*. Jakarta: Kemendikbud.
- Krejcie and Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *The NEA Research Bulletin*, Vol. 38, hal. 99.
- Lestari, S. M., & Suryadi, A. (2020). Pengaruh Literasi Digital Dan Efektivitas Aplikasi Sikad Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Instruksional*, 2(1), 41-46.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334-359.
- Meesters, Y., & Gordijn, M. C. M. (2015). Sleep time: Disruption of the biological clock due to night and alternate shifts. *Dutch Journal of Medicine*, 159(51–52), 17–23.
- Munir. (2017). Pembelajaran Digital. Tersedia pada laman web: [http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/PRODI\\_ILMU\\_KOMPUTER/1966\\_03252001121-MUNIR/BUKU/Pembelajaran%20Digital.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/PRODI_ILMU_KOMPUTER/1966_03252001121-MUNIR/BUKU/Pembelajaran%20Digital.pdf): <https://www.google.com/>.
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna *Website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75-81.
- Nasution, S. M. (2018). Pengaruh Upah, Insentif dan Jaminan Sosial Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV. Matahari Perkebunan Kelapa Sawit Sosa Padang Lawas. [Skripsi]. Medan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Park, S. Y. (2009). An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use *E-Learning*. *Educational Technology & Society*, 12(3), 150-162.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning*. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 6, no. 3. [https://dx.doi.org/10.22441/jurnal\\_mix](https://dx.doi.org/10.22441/jurnal_mix)
- Prasetyo, W. H., Naidu, N. B. M., Tan, B. P., & Sumardjoko, B. (2021). Digital Citizenship Trend in Educational Sphere: A Systematic Review. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(4), 1192-1201.
- Rose, C. (2007). Does female board representation influence firm *Performance*? The Danish Evidence. *Corporate Governance: An International Review*. Volume 15, Issue 2, 404-413. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8683.2007.00570.x>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In *Handbook of market research* (pp. 587-632). Cham: Springer International Publishing.



- Sevima. (2018). *Sistem Pembelajaran Daring (SPDA) Indonesia Kuliah*. Millennials. Diambil dari <https://sevima.com/sistem-pembelajaran>.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis*. Penerbit Andi.
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2016). Kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), 84-90.
- Sugiarto, dkk. 2003. Teknik Sampling. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tampubolon, J. (2022). Pembelajaran Problem Based Learning untuk Meningkatkan Motivasi dan Hasil Belajar. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Aryasatya*, 2(2), 111-126.
- Ussarn, A., Pimdee, P., & Kantathanawat, T. (2022). Needs assessment to promote the digital literacy among students in Thai community colleges. *Int J Eval & Res Educ ISSN*, 2252(8822), 1279.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Vogl, E., Pekrun, R., Murayama, K., & Loderer, K. (2020). Surprised–curious–confused: Epistemic emotions and knowledge exploration. *Emotion*, 20(4), 625.
- Wicaksono, A., & Maharani, A. (2020). The effect of perceived usefulness and perceived ease of use on the technology acceptance model to use online travel agency. *Journal of Business and Management Review*, 1(5), 313-328.
- Yamin, S. (2022). *Olah Data Statistik SmartPLS 3 SmartPLS4 AMOS STATA (Edisi Kedua)*. Penerbit Dewangga Energi Internasional.
- Yulandari, A., Winarno, W. W., & Nasiri, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Informatika*, 5(2). 114-125
- Zaineldeen, S., Hongbo, L., Koffi, A. L., & Hassan, B. M. A. (2020). Technology acceptance model' concepts, contribution, limitation, and adoption in education. *Universal Journal of Educational Research*, 8(11), 5061-5071.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.