



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i2>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Kinerja Tenaga Kependidikan di Era Digital: Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Pascasarjana IAIN Curup

Dewi Purnama Sari^{1*}, Sutarto²

¹IAIN Curup, Bengkulu, Indonesia, dewipurnamasari@iaincurup.ac.id

²IAIN Curup, Bengkulu, Indonesia, sutarto@iaincurup.ac.id

*Corresponding Author: dewipurnamasari@iaincurup.ac.id

Abstract: *This mixed-methods research, with a sequential explanatory design, aims to analyse student satisfaction with the performance of the postgraduate educational staff at IAIN Curup. The population, which also serves as the sample and research informants, consists of 21 students of the Doctoral Program in Islamic Religious Education Postgraduate at IAIN Curup. The data collection technique uses a questionnaire with 14 valid and reliable statement items. Data collection is also carried out through semi-structured interviews. Quantitative data are analysed using IBM SPSS Statistics 30.0.0., in contrast, qualitative data are analysed using the Miles and Huberman data analysis model in three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that student satisfaction with academic services provided by educational staff is high, with an average of 3.75. The assurance aspect has a very high level of satisfaction, with an average of 80.95, while the empathy aspect has the lowest average of 66.35, indicating moderate satisfaction. Several factors lead students to give a positive response: students feel helped, educational staff are responsive, there are clear procedures, and they are friendly and responsive in providing academic services.*

Keywords: *Educational Staff Performance, Academic Services, Student Satisfaction*

Abstrak: Penelitian *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory* bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan Pascasarjana IAIN Curup. Populasi sekaligus menjadi sampel dan informan penelitian adalah mahasiswa Program Doktor Pendidikan Agama Islam Pascasarjana IAIN Curup berjumlah 21 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan 14 item pernyataan yang valid dan reliabel. Pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur. Data kuantitatif dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 30.0.0, sedangkan data kualitatif dianalisis dengan model analisis data Miles dan Huberman melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3.75. Aspek kepastian atau *assurance* memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi dengan nilai rata-rata 80,95, sedangkan aspek empati atau *empathy* memperoleh nilai rata-rata paling rendah, yaitu 66,35, dengan tingkat kepuasan

sedang. Ada beberapa hal yang menyebabkan mahasiswa memberikan respon positif yaitu mahasiswa merasa terbantu, tenaga kependidikan bersikap responsif, adanya prosedur yang jelas, bersikap ramah serta sigap dalam memberikan pelayanan akademik.

Kata Kunci: Kinerja Tenaga Kependidikan, Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Transformasi digital layanan akademik di perguruan tinggi memberikan perubahan mendasar pelayanan di perguruan tinggi. Layanan akademik yang biasanya dilakukan secara manual sekarang dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi, seperti sistem informasi akademik, portal layanan mandiri, dan sebagainya. Pergeseran layanan ini bertujuan untuk mendorong terciptanya efisiensi, kecepatan dan kemudahan dalam layanan akademik. Brynjolfsson & McAfee, (2014) Menjelaskan, digitalisasi dalam sebuah instansi pada dasarnya untuk merancang sistem pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Sedangkan menurut Selwyn, (2016), pelayanan berbasis teknologi di lembaga pendidikan bertujuan untuk meningkatkan fleksibilitas dan mempermudah dalam pemberian layanan. Perubahan pelayanan akademik berbasis teknologi sangat relevan dengan karakteristik mahasiswa generasi Z yang mengharapkan sistem pelayanan cepat, minim hambatan dan terintegrasi dengan sistem lain (Anderson & Rainie, 2018). Oleh karena itu, tenaga kependidikan memiliki peran sangat penting sebagai penghubung antara mahasiswa dan teknologi, memastikan sistem layanan akademik berjalan secara efektif dan berkualitas. Hal ini sejalan dengan penjelasan Anam, (2024; Saadi & Che Razak, (2019), bahwa kemampuan sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kualitas pengelolaan dan pelayanan berbasis teknologi. Dengan kata lain, transformasi pelayanan akademik berbasis teknologi bukan hanya mengubah bentuk layanan, tetapi juga harus diikuti oleh penguatan kompetensi sumber daya manusia dalam berinteraksi dengan teknologi.

Perubahan pelayanan akademik berbasis teknologi berdampak pada pergeseran peran tenaga kependidikan di perguruan tinggi. Tenaga kependidikan tidak hanya berperan menjalankan fungsi administrasi, melainkan menjadi aktor utama untuk memastikan interaksi mahasiswa dengan sistem teknologi berjalan dengan baik. Dalam sistem layanan akademik berbasis teknologi, tenaga kependidikan berperan sebagai digital fasilitator, yaitu membantu mahasiswa memahami alur layanan, mengatasi kendala sistem, serta memberikan informasi yang akurat dan cepat. Huang & Rust, (2017; Larivière et al., (2017) Mengemukakan keberhasilan layanan berbasis teknologi sangat ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memberikan dukungan yang responsif dan empatik. Sejalan dengan itu, Van Deursen & Helsper, (2018) juga menjelaskan, kualitas layanan berbasis digital sangat ditentukan oleh kompetensi digital sumber daya manusia. Tenaga kependidikan juga memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman positif melalui komunikasi yang baik, prosedur yang tepat dan kemampuan dalam beradaptasi dengan berbagai platform digital. Karenanya, kombinasi antara kemampuan teknis dan interpersonal menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi kepuasan pengguna terhadap layanan digital (Segui et al., 2019; Xu & Du, 2018; Yu et al., 2017).

Kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan akademik mengalami pergeseran sejalan dengan perkembangan teknologi dan karakteristik mahasiswa generasi Z sebagai pengguna layanan. Di era ini, mahasiswa mengharapkan proses pelayanan akademik secara cepat, mudah diakses dan minim hambatan. Selain itu, mahasiswa juga mengharapkan pelayanan akademik lebih mengutamakan efisiensi, kejelasan informasi, serta akses layanan berbasis teknologi (Basheeruddin Asdaq et al., 2025; Gkrimpizi et al., 2023; Segui et al., 2019). Pendapat lain menjelaskan bahwa mahasiswa generasi Z menilai kualitas layanan akademik

berdasarkan pengalaman ketika berinteraksi dengan sistem digital, kemudahan navigasi, kecepatan respons, dan ketersediaan bantuan ketika menemui hambatan (Alruthaya et al., 2021; Hernandez-de-Menendez et al., 2020; Priporas et al., 2017; R. K. Singh & Kushwaha, 2022). Melihat kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa tersebut, perguruan tinggi dituntut untuk menyediakan layanan akademik yang bersifat dinamis, mengintegrasikan interaksi manusia dengan teknologi tanpa mengurangi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, penyesuaian pelayanan akademik dengan kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di era digital.

Integrasi layanan manusia dan teknologi di perguruan tinggi seringkali ditemukan berbagai tantangan dalam pemberian layanan akademik kepada mahasiswa. Walaupun sistem informasi akademik dirancang untuk mempermudah proses pelayanan, namun terkadang error sistem, keterbatasan kapasitas server saat masa registrasi, serta kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap fitur digital masih ditemukan (Akanke, 2018; Habib et al., 2021). Ada tiga aspek penting yang mempengaruhi kualitas layanan akademik dan pengalaman pengguna layanan digital, yaitu stabilitas platform, kemudahan penggunaan, dan keandalan informasi (Al-Fraihat et al., 2020). Jika mahasiswa menemukan kendala teknis terkait dengan pelayanan akademik, maka tenaga kependidikan menjadi pihak utama yang menjembatani ketidaksesuaian antara kemampuan teknologi dan kebutuhan pengguna (Dinçer, 2024; Haamann & Basten, 2018). Hal ini penting untuk dilakukan, karena keberhasilan sistem digital bukan ditentukan oleh kualitas teknologi semata, namun perlu didukung oleh kemampuan sumber daya manusia (Mazurchenko & Maršiková, 2019; Saadi & Che Razak, 2022). Kurangnya kualitas interaksi manusia, terutama ketika pengguna menemui hambatan dalam memanfaatkan layanan akademik dan ingin mendapatkan penjelasan lebih lanjut, juga dapat memberikan pengalaman yang kurang menyenangkan bagi mahasiswa dalam pelayanan akademik (Mojtahedzadeh et al., 2024). Menghadapi tantangan ini, layanan akademik di perguruan tinggi, integrasi layanan manusia dan digital mutlak harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Meningkatkan kualitas layanan akademik tidak cukup dengan melakukan pengembangan layanan akademik berbasis teknologi, melainkan juga perlu adanya penguatan kompetensi tenaga kependidikan dan penyelarasan prosedur layanan.

Kajian terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik tenaga kependidikan di era digital penting dilakukan, karena perguruan tinggi sudah mulai bertransformasi dalam tata kelola yang responsif, adaptif, dan terintegrasi teknologi (Giang et al., 2021). Layanan akademik bukan hanya berfungsi memberikan pelayanan administrasi, melainkan sebagai representasi kualitas pelayanan institusi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa agar berjalan secara efektif (Sutarto et al., 2025). Pelayanan akademik yang diberikan harus memadukan penggunaan teknologi dengan sentuhan sumber daya manusia yang dapat memberikan kepercayaan, kenyamanan, dan persepsi positif pengguna terhadap institusi (Anjani et al., 2024). Oleh karena itu, keberhasilan layanan akademik di perguruan tinggi tidak bisa dilepaskan dari kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan (Amin, 2017; Sutarto et al., 2024).

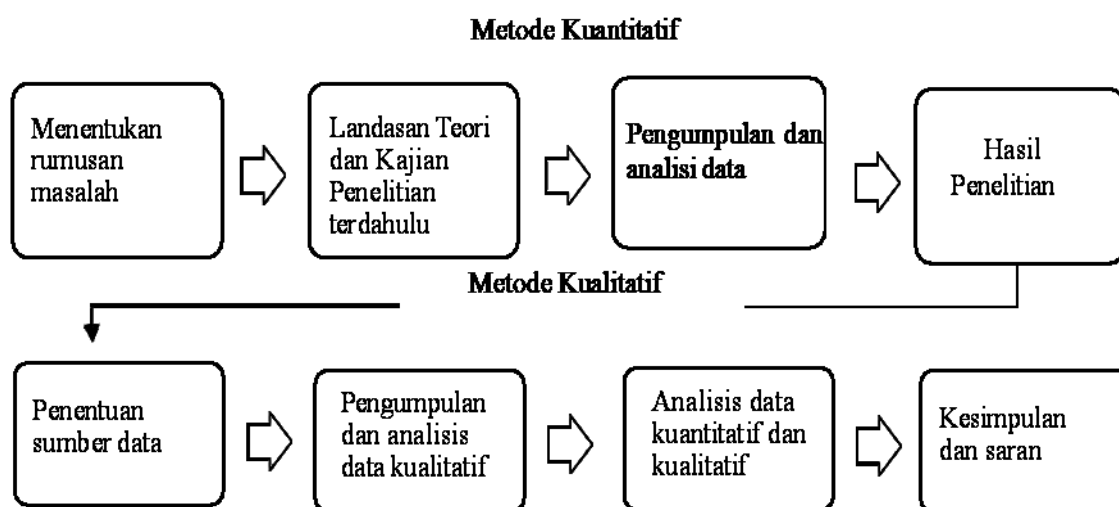
Kajian tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di era digital sudah dibahas oleh peneliti terdahulu. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Kakada et al., (2019) yang menekankan pentingnya kehadiran tenaga kependidikan untuk memberikan klarifikasi dan dukungan kepada mahasiswa dalam pemberian layanan akademik berbasis teknologi seperti portal akademik dan *e-tracking* dokumen. Sementara Urbasari et al., (2025); Zulfa et al., (2025) mengemukakan penggunaan layanan akademik berbasis digital terutama terkait KRS dan pembaharuan data mahasiswa dapat meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam pelayanan akademik. Penelitian yang dilakukan oleh Homa, (2022); Nte, (2024); Szczyrek, (2023) mengungkapkan, layanan akademik berbasis digital tidak akan dapat meningkatkan kualitas layanan jika tidak dibarengi dengan kemampuan, respon cepat dan empati dari tenaga

kependidikan. Hasil riset yang dilakukan oleh Munir, (2022) mengungkapkan, pascapandemi mahasiswa semakin menghargai layanan akademik digital yang dibarengi dengan komunikasi aktif tenaga kependidikan dapat menjadikan layanan akademik menjadi stabilitas. Hampir senada dengan itu, hasil riset yang dilakukan oleh Larasati et al., (2025); Melati et al., (2025); Pinna et al., (2023) yang menjelaskan bahwa, keandalan, adanya jaminan pelayanan dan empati menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik walaupun sudah berbasis digital.

Meskipun kajian terdahulu telah menekankan pentingnya perpaduan layanan akademik berbasis digital dan kinerja tenaga akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pada umumnya kajian terdahulu tersebut lebih menekankan pada kualitas layanan akademik berbasis digital dan kualitas tenaga akademik secara terpisah dan belum menggambarkan secara utuh bagaimana interaksi tenaga kependidikan dengan layanan akademik berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kajian terdahulu juga cenderung menekankan aspek teknis dalam penggunaan sistem akademik, seperti kemudahan akses tanpa menganalisis peran tenaga kependidikan sebagai aspek penting yang menghubungkan mahasiswa dengan sistem akademik berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dilihat dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam memberikan layanan akademik berbasis digital di Pascasarjana IAIN Curup. Kajian terkait kinerja tenaga kependidikan pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam pemberian layanan berbasis digital penting dilakukan, mengingat aspek tersebut berperan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa pada layanan akademik berbasis digital.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory*, yaitu salah satu jenis penelitian dalam mengumpulkan dan menganalisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif kemudian dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif (Creswell, 2021; Creswell & Plano Clark, 2023; Weyant, 2022). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data yang bersifat deskriptif, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh melalui pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2020; Waruwu, 2024). Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian dalam Desain *Sequential Explanatory*

Populasi adalah seluruh mahasiswa Program Doktor Pendidikan Agama Islam Pascasarjana IAIN Curup berjumlah 21 orang dan sekali gus dijadikan sampel serta informan penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ruane et al., (2021) yang menyatakan bahwa jika jumlah populasinya 0-100 maka jumlah sampelnya diambil 100%. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan angket (Sugiyono, 2020) dengan 14 item pernyataan dan dinyatakan valid dengan $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ dan nilai $\text{sig} > 0,5$. uji reliabilitas dengan menggunakan IMB SPSS Statistic 30.0.0 diperoleh nilai *cornbach's* Alpha $0.941 > 0.06$, maka 14 item instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel. Adapun kisi-kisi angket yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi angket

Variabel	Indikator
Keandalan (<i>reability</i>) tenaga kependidikan	Kemampuan memberikan layanan
	Ketepatan waktu pemberian layanan
	Konsistensi pemberian layanan
	Keakuratan pemberian layanan
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) tenaga kependidikan	Kesigapan dalam memberikan layanan
	Tindak lanjut terhadap kesulitan yang ditemui mahasiswa
	Kemudahan akses
Kepastian (<i>assurance</i>) tenaga kependidikan	Kejelasan prosedur
	Keprofesional pemberian layanan
	Kepastian dalam pemberian layanan
	Ketekunan dalam memberikan layanan
Empati (<i>empathy</i>) tenaga kependidikan	Kepedulian dalam memberikan pelayanan
	Kesediaan dalam memberikan pelayanan
	Fleksibilitas dalam pemberian layanan

Data kualitatif diperoleh melalui wawancara dengan informan penelitian dengan pertanyaan dasar sebagai berikut:

1. Bagaimana manfaat layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan?
2. Bagaimana respon tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik?
3. Bagaimana prosedur layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan?
4. Bagaimana sikap tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik?

Data kuantitatif dianalisis dengan bantuan IMB SPSS Statistic 30.0.0, sedangkan data kualitatif dianalisis dengan model analisis kualitatif model Miles dan Huberman melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan (Miles et al., 2018). Validasi data kualitatif dilakukan dengan triangulasi sumber melalui *cross cek* data yang diperoleh dari sumber yang satu dengan sumber lainnya (Pahleviannur et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik pada Program Doktor Pendidikan Agama Islam (PAI) Pascasarjana IAIN Curup, dilihat dari aspek *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Descriptive Statistics

Indikator	N	Min.	Max.	Mean	SD	%	Kategori
Reability	21	9.00	15.00	3,98	1.69	79.68	T
Responsiveness	21	9.00	14.00	3.65	1.36	73.02	T
Assurance	21	10.00	15.00	4.05	1.56	80.95	T
Empathy	21	8.00	11.00	3,31	0.97	66.35	S

Total	21	36.00	51.00	3.75	4.49	75.00	T
Valid N (listwise)	21						

Sumber data: Data riset

Tabel di atas menunjukkan data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik Program Doktor Pendidikan Agama Islam Pascasarjana IAIN Curup. Secara keseluruhan, diperoleh skor minimal 36.00, skor maksimal 51.00, mean atau rata-rata 3.75, standar deviasi (SD) 4.49, persentase rata-rata 75.0 dan berada dalam katagori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasana mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3.75. Dengan kata lain, sebagian besar aspek pelayanan akademik yang dilakukan oleh tenaga kependidikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil riset yang dilakukan oleh Erstiawan, (2025) yang mengemukakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat jika layanan diberikan secara konsisten dan sesuai dengan keadaan, tanggapan, jaminan, dan empati. Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa mengisyaratkan bahwa tenaga kependidikan telah memberikan pelayanan akademik yang konsisten, responsif, dan memberikan kenyamanan serta kepercayaan kepada mahasiswa. Menurut Al Hassani & Wilkins, (2022; Mubarak & Moho, (2024), kualitas layanan akademik memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Sejalan dengan itu, Fernandez et al., (2023); Le Thanh et al., 2023) menegaskan, tenaga kependidikan memberikan peran sangat penting dalam membangun pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa, jika tenaga penedidikan mampu memberikan pelayanana cepat, ramah dan informatif. Begitu juga dengan studi yang dilakukan S. Singh & Sumeet Singh, (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas interaksi antara mahasiswa dengan tenaga kependidikan menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Walau demikian, masih ada aspek lain yang ditindaklanjuti, yaitu keberlanjutan dalam memberikan pelayanan akademik yang berkualitas, sebab pelayanan akademik di perguruan tinggi merupakan proses berkelanjutan dan perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengurangi kesenjangan antara layanan yang diterima dengan harapan mahasiswa (Wong & Chapman, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa juga memberikan respon yang positif terhadap kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik. Ada beberapa hal yang menyebabkan mahasiswa memberikan respon positif terhadap kinerja tenaga kependidikan, yaitu mahasiswa merasa terbantu dalam urusan administrasi akademik, tenaga kependidikan responsif dalam memberikan pelayanan, memiliki prosedur yang jelas dan bersikap ramah serta sigap dalam memberikan pelayanan akademik (Wawancara, Juli 2024). Dilihat setiap indikator, diperoleh data sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan pada aspek keandalan atau reability diperoleh skor minimal 9.00, maksimal 15.00, mean atau rata-rata 3.98, standar deviasi 1.69, persentase rata-rata 3.98, dan tingkat kepuasan tinggi.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan pada aspek daya tanggap atau responsivennes diperoleh skor minimal 9.00, maksimal 14.00, mean atau rata-rata 3.65, standar deviasi 1.36, persentase rata-rata 3.65, dan tingkat kepuasan tinggi.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan pada aspek kepastian atau assurance diperoleh skor minimal 10.00, maksimal 15.00, mean atau rata-rata 4.05, standar deviasi 1.58, persentase rata-rata 80.95, dan tingkat kepuasan sangat tinggi.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan pada aspek empati atau empathy diperoleh skor minimal 8.00, maksimal 11.00, mean atau rata-rata 3.31, standar deviasi 0.97, persentase rata-rata 66.35, dan tingkat kepuasan sedang.

Pada aspek keandalan atau reliability, hasil penelitian menunjukkan tenaga kependidikan telah memberikan layanan secara konsisten dan akurat dengan skor rata-rata 3.98 dari skor rata tertinggi 5. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan dan konsistensi dalam pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan berada dalam kategori tinggi. Keandalan dalam memberikan pelayanan akademik sangat penting karena menyangkut ketepatan dalam memberikan pelayanan. Tingkat keandalan yang tinggi dapat membangun kepercayaan akademik mahasiswa terhadap pascasarjana IAIN Curup. Temuan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Adi, (2024); Suardika & Indriani, (2023), yang menegaskan bahwa keandalan pelayanan akademik merupakan faktor penting untuk membangun kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Mahasiswa yang mendapatkan layanan administrasi akademik yang akurat dan konsisten akan terbantu dan percaya terhadap sistem pelayanan kampus. Di sisi lain, dengan hasil penelitian ini, menandakan bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan sudah mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa untuk mendapatkan dukungan akademik yang stabil.

Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan juga menunjukkan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mahasiswa mudah dan tidak banyak menemui kendala untuk memperoleh informasi terkait jadwal perkuliahan, prosedur administrasi, dan dokumen yang dibutuhkan terkait pelayanan akademik. Erstiawan, (2025) menjelaskan, keandalan merupakan aspek mendasar dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan termasuk mahasiswa untuk mendapat berbagai informasi dan layanan secara tepat dan cepat. Konsistensi dalam pemberian layanan juga akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa bahwa prosedur administrasi akademik berjalan secara baik, mendukung kegiatan akademik mahasiswa menjadi lebih stabil. Layanan administrasi akademik yang handal, akan membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Purnamasari, (2024) menjelaskan bahwa keandalan layanan administrasi akademik berdampak terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas institusi secara keseluruhan. Dalam konteks ini keandalan dalam pelayanan administrasi akademik bukan hanya dapat memudahkan mahasiswa untuk mengakses layanan administratif melainkan juga dapat membangun kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Di sisi lain, tenaga kependidikan yang mampu memberikan pelayanan administrasi akademik secara tepat dan konsisten mencerminkan tingkat profesional tenaga kependidikan dan komitmen lembaga untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa selama menjalani proses pendidikan di lembaga pendidikan.

Pada indikator daya tanggap atau responsiveness, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tenaga kependidikan Pascasarjana IAIN Curup memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan administrasi akademik mahasiswa. Tenaga kependidikan juga cukup responsif dalam memberikan pelayanan maupun membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai masalah administrasi akademik. Responsivitas ini sangat penting dalam pemberian pelayanan. Kuswanto, (2024); Lubis & Sumartono, (2023) mengemukakan, layanan yang responsif dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan kesan positif pada mahasiswa bahwa tenaga kependidikan termasuk terhadap lembaga. Pada umumnya mahasiswa program doctoral memiliki beban akademik yang berat, di mana mahasiswa seringkali memerlukan bimbingan cepat dan penanganan langsung untuk persoalan administrasi, daya tanggap yang baik dari tenaga kependidikan memberikan rasa aman bagi mahasiswa bahwa kebutuhan akademik mereka akan segera terlayani.

Daya tanggap atau responsiveness yang baik, akan berdampak pada mahasiswa merasa dihargai karena kebutuhan pelayanan administrasi akademik direspons secara cepat dan adanya solusi di saat mahasiswa membutuhkan bantuan pelayanan administrasi akademik. Respon seperti ini, pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap lembaga.

Menurut Setiono & Putra, (2025), daya tanggap yang tinggi dalam memberikan pelayanan akademik dapat meningkatkan kepercayaan dan dapat memotivasi mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai hambatan administrasi akademik. Selain itu daya tanggap yang baik mencerminkan keprofesionalan, komitmen tenaga kependidikan, mengurangi konflik dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik.

Indikator kepastian atau assurance memiliki skor 4.05 dengan katagori sangat tinggi. Hal ini bermakna bahwa tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik sudah dilakukan secara tepat, memiliki prosudur yang jelas dan mahasiswa meyakini berbagai kebutuhan administrasi akademik dapat dapat diselesaikan secara baik oleh tenaga kependidikan. Ketepatan dan kejelasan prosedur yang pelayanan administrasi akademik, mulai dari mata kuliah, pengajuan proposal, hingga persyaratan kelulusan yang disampaikan sudah disampiakan oleh tenaga kependidikan secara jelas dan rinci. Kejelasan ini memudahkan mahasiswa dalam mengikuti alur administrasi tanpa kebingungan atau kesalahpahaman, yang pada akhirnya mendukung kelancaran proses studi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sukarningsi et al., (2022), yang menekankan pentingnya kejelasan prosedur dalam pemberian pelayanan. Dengan prosedur yang jelas akan membuat mahasiswa yakin, mandiri, dapat mengatur waktu dan aktivitas akademik dengan lebih efisien. Mahasiswa mengapresiasi sikap professional tenaga kependidikan yang tidak hanya memberikan layanan dengan ramah dan cepat, tetapi juga menunjukkan sikap ketekunan dalam menangani berbagai kebutuhan administrasi secara tuntas. Rafsanjani et al., (2022); Syahputra, (2024) mengungkapkan, sikap professional dan tekun memiliki kontribusi yang besar terhdap keberhasilan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik yang dilakukan oleh tenaga kependidikan indikator empati mendapatkan nilai rata-rata 3.31 dengan katagori sedang. Data ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan belum semuanya menunjukkan sikap ramah, peduli dan mendengarkan kebutuhan mahasiswa. Sikap empati dalam memberikan pelayanan dapat akan membuat pelanggan merasa senang, merasa diakui dan dihargai. Pada gilirannya akan membentuk citra positif lembaga di mata pelanggan. Menurut Urbasari et al., (2025); Yilmz & Temizkan, (2022) sikap empati dalam memberikan pelayanan dapat membangun lingkungan akademik yang positif, meringankan beban psikologis dan dapat mendukung mahasiswa menyelesaikan proses studi tepat waktu. Kemampuan tenaga kependidikan untuk memahami dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa secara personal, akan memberikan rasa nyaman dan dukungan emosional selama menjalani proses studi. Carter, (2024); Malhotra et al., (2022) mengemukakan, rasa empati dalam memberikan dapat membangun hubungan interpersonal yang positif, baik antar pelanggan dengan pemberi pelayanan maupun antar pelanggan dengan institusi.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik Program Doktor Pendidikan Agama Islam Pascasarjana IAIN Curup rata-rata 75.0 dengan katagori tinggi dan mendapat respon positif dari mahasiswa. Hal ini berarti, sebagian besar aspek pelayanan akademik yang dilakukan oleh tenaga kependidikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Aspek assurance memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi dengan nilai rata-rata 80.95, sedangkan aspek empathy memperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu 66.35 dengan tingkat kepuasan sedang. Ada beberapa hal yang menyebabkan mahasiswa memberikan respon positif yaitu mahasiswa merasa terbantu, tenaga kependidikan bersikap responsif, adanya prosedur yang jelas, bersikap ramah serta sigap dalam memberikan pelayanan akademik.

REFERENSI

- Adi, N. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik oleh Tenaga Kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 4(3), 227–233.
- Akande, A. O. (2018). *Using software as a service to support the academic activities of students in higher education institutions with a relative lack of resources*. <https://open.uct.ac.za/handle/11427/29180>
- Al Hassani, A. A., & Wilkins, S. (2022). Student retention in higher education: The influences of organizational identification and institution reputation on student satisfaction and behaviors. *International Journal of Educational Management*, 36(6), 1046–1064. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2022-0123>
- Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67–86. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>
- Alruthaya, A., Nguyen, T.-T., & Lokuge, S. (2021). *The Application of Digital Technology and the Learning Characteristics of Generation Z in Higher Education* (No. arXiv:2111.05991). arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2111.05991>
- Amin, S. (2017). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada sekolah tinggi. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2), 193–202.
- Anam, K. (2024). *The Role of Human Resource Management in Improving The Profegmance of Technology Based Organizations*. <https://journal.arsilmedia.com/index.php/TRANSACTION/article/view/35>
- Anderson, J., & Rainie, L. (2018). *Ethical Considerations for Mental Health Clinicians Working with Adolescents in the Digital Age | Current Psychiatry Reports*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11920-018-0974-z>
- Anjani, K. T., Rufaidah, A., & Hidayat, N. (2024). Integrasi Teknologi dan Humanisme: Menuju Penguatan Kualitas Pendidikan Tinggi di Era Society 5.0. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(5), 4906–4911.
- Basheeruddin Asdaq, S. M., Alharbi, M. S., Alansari, M. A., & Alshuqayr, S. (2025). *University service utilization patterns in students with specific learning disabilities: An institutional cross-sectional study*. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0328350>
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work Progress And Prosperity In A Time Of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Carter, M. J. (2024). *Recognize My Humanity: Creating an Institutional Culture of Empathy in Higher Education* [PhD Thesis, Mercer University]. <https://search.proquest.com/openview/bcff44444a0d2d98af31c14be33b9095/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Creswell, J. W. (2021). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=2s0IEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT11&dq=Creswell&ots=9025UQBVR6&sig=g-Iv4gbkazbuFVAcQ3xh4wnrBJM>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2023). Revisiting mixed methods research designs twenty years later. *Handbook of Mixed Methods Research Designs*, 1(1), 21–36.
- Dinçer, S. (2024). Bridging the Gap in Technology Integration in Education: An Examination of Science Teachers' Competencies and Needs. *Journal of Turkish Science Education*, 21(4), 620–634.
- Erstiawan, M. S. (2025). Dimensi Service Quality Yang Mempengaruhi Customer Statisfacton Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 15(2), 211–221.
- Fernandez, An., Gomez, B., Binjaku, K., & Mece, E. K. (2023). *Digital transformation initiatives in higher education institutions: A multivocal literature review | Education*

- and Information Technologies*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-022-11544-0>
- Giang, N., Pham, H., Tu, N., & Tan, P. (2021). Exploring the Readiness for Digital Transformation in a Higher Education Institution towards Industrial Revolution 4.0. *International Journal of Engineering Pedagogy (iJEP)*, 11, 4. <https://doi.org/10.3991/ijep.v11i2.17515>
- Gkrimpizi, T., Peristeras, V., Magnisalis, I., Gkrimpizi, T., Peristeras, V., & Magnisalis, I. (2023). Classification of Barriers to Digital Transformation in Higher Education Institutions: Systematic Literature Review. *Education Sciences*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/educsci13070746>
- Haamann, T., & Basten, D. (2018). The role of information technology in bridging the knowing-doing gap: An exploratory case study on knowledge application. *Journal of Knowledge Management*, 23(4), 705–741. <https://doi.org/10.1108/JKM-01-2018-0030>
- Habib, M. N., Jamal, W., Khalil, U., & Khan, Z. (2021). Transforming universities in interactive digital platform: Case of city university of science and information technology. *Education and Information Technologies*, 26(1), 517–541. <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10237-w>
- Hernandez-de-Menendez, M., Escobar Díaz, C. A., & Morales-Menendez, R. (2020). Educational experiences with Generation Z. *International Journal on Interactive Design and Manufacturing (IJIDeM)*, 14(3), 847–859. <https://doi.org/10.1007/s12008-020-00674-9>
- Homa, D. E. (2022). *Defining and Improving Higher Education Administrators' Digital Technology Literacy* [PhD Thesis, Northeastern University]. <https://search.proquest.com/openview/6f9e3212124ecc822aeca2aa2d96bdec/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Huang, M.-H., & Rust, R. T. (2017). Technology-driven service strategy. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(6), 906–924. <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0545-6>
- Kakada, P., Deshpande, Y., & Bisen, S. (2019). Technology Support, Social Support, Academic Support, Service Support, and Student Satisfaction. *Journal of Information Technology Education: Research*, 18, 549. <https://doi.org/10.28945/4461>
- Kuswanto, R. T. (2024). Optimalisasi Kualitas Layanan Melalui Sistem Help Desk Siakad Ril Di Prodi Pai Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Intan Lampung. *EDUTECH: Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi*, 4(4), 277–282.
- Larasati, D., Faisa, A. A., Griyo, R., Poetri, I. Z., Hafizh, N. A., & Nugraha, J. T. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi sebagai Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. *JMAN Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/4615>
- Larivière, B., Bowen, D., Andreassen, T. W., Kunz, W., Sirianni, N. J., Voss, C., Wunderlich, N. V., & De Keyser, A. (2017). “Service Encounter 2.0”: An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research*, 79, 238–246. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.03.008>
- Le Thanh, T., Phuong Hoang, Y., Pham Trut, T., Nguyen Anh, T., & Huynh Thi, A. T. (2023). *The integral roles of supporting staff in bolstering academic performance: A qualitative study in Vietnamese higher education institutions*. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311983.2023.2264008>
- Lubis, A., & Sumartono, I. (2023). Implementasi Layanan Akademik Berbasis Chatbot untuk Meningkatkan Interaksi Mahasiswa. *RESOLUSI: Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, 3(5), 397–403.

- Malhotra, N., Frech, B., Leeflang, P., Ah Kim, Y., & Higson, H. (2022). *Understanding how satisfactory service relationships can be mutually beneficial in the higher education context*. <https://www.emerald.com/ejm/article-abstract/57/2/562/86690/Understanding-how-satisfactory-service?redirectedFrom=fulltext>
- Mazurchenko, A., & Maršíková. (2019). Digitally-Powered Human Resource Management: Skills and Roles in the Digital Era. *Acta Informatica Pragensia*, 8(2), 72–87.
- Melati, R., Yetri, Y., & Iqbal, I. (2025). Penguatan Citra Akademik Institusi melalui Evaluasi Layanan Berbasis ServQual. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 43–52.
- Mojtahedzadeh, R., Hasanvand, S., Mohammadi, A., Malmir, S., & Vatankhah, M. (2024). *Students' experience of interpersonal interactions quality in e-Learning: A qualitative research*. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0298079>
- Mubarok, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12–16.
- Munir, H. (2022). Reshaping Sustainable University Education in Post-Pandemic World: Lessons Learned from an Empirical Study. *Education Sciences*, 12(8). <https://doi.org/10.3390/educsci12080524>
- Nte, O. H. (2024). Influence of Utilization of Electronic Instructional Media on Undergraduate Educational Management Students' Academic Performance in Rivers State Universities. *European Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 1(2), 61–71.
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Alam, M. D. S., & Lisy, M. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Pradina Pustaka. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=thZkEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=Penelitian+kualitatif&ots=8imxXylELz&sig=MdO5RqBvXEJmdWiCIgny4Ttc m7c>
- Pinna, R., Cicotto, G., Jafarkarimi, H., Pinna, R., Cicotto, G., & Jafarkarimi, H. (2023). Student's Co-Creation Behavior in a Business and Economic Bachelor's Degree in Italy: Influence of Perceived Service Quality, Institutional Image, and Loyalty. *Sustainability*, 15(11). <https://doi.org/10.3390/su15118920>
- Priporas, C.-V., Stylos, N., & Fotiadis, A. K. (2017). Generation Z consumers' expectations of interactions in smart retailing: A future agenda. *Computers in Human Behavior*, 77, 374–381. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.01.058>
- Purnamasari, I. (2024). Kualitas Pelayanan di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12557–12565.
- Rafsanjani, A., Amelia, Harahap, F. A., Dahyanti, N., Harahap, M. A., & Diastami, S. M. (2022). Pengembangan Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mewujudkan Kualitas Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2), 174–186.
- Ruane, J. M., Mustika, M. S., & Zakkie, I. M. (2021). *Pengambilan Sampel; Kelompok Informatif: Seri Dasar-Dasar Metode Penelitian*. Nusamedia. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=R-FIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Yount+\(1999\)+yang+menyatakan+bahwa+jika+jumlah+populasinya+0-100+maka+jumlah+sampelnya+diambil+100%25.&ots=r1OIH-6buA&sig=ZltvmezpnR2XV8C406jBcKPNkX8](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=R-FIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Yount+(1999)+yang+menyatakan+bahwa+jika+jumlah+populasinya+0-100+maka+jumlah+sampelnya+diambil+100%25.&ots=r1OIH-6buA&sig=ZltvmezpnR2XV8C406jBcKPNkX8)
- Saadi, I., & Che Razak, R. (2022). Technological Capability, Innovative Human Capital and Organizational Sustainability: A Proposed Framework. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 10. <https://doi.org/10.18178/ijimt.2019.10.6.864>

- Segui, F. L., Perdo, M. de S., Verges, E. A., & Algado, S. S. (2019). *An Intergenerational Information and Communications Technology Learning Project to Improve Digital Skills: User Satisfaction Evaluation*. <https://aging.jmir.org/2019/2/e13939/>
- Selwyn, N. (2016). *Digital downsides: Exploring university students' negative engagements with digital technology: Teaching in Higher Education: Vol 21, No 8*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13562517.2016.1213229>
- Setiono, B. A., & Putra, R. N. P. (2025). The Influence of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Tangibles, Empathy and Assurance) on Student Satisfaction Port Management and Maritime Logistics Study Program Vocational Faculty of Shipping Hang Tuah University. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 15(2), 327–339.
- Singh, R. K., & Kushwaha, B. P. (2022). An Assessment of the Behavioral Intention of Generation Z Toward the Adoption of Digital Learning Applications. In J. K. Verma, D. Saxena, & V. González-Prida (Eds.), *IoT and Cloud Computing for Societal Good* (pp. 159–180). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-73885-3_10
- Singh, S., & Sumeet Singh, J. (2020). *Moderating effect of perceived trust on service quality – student satisfaction relationship: Evidence from Indian higher management education institutions*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik tentang kepuasan mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29–33.
- Sugiyono, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Al Fabela.
- Sukarningsi, S., Alexandro, R., Rani, W. M., Rahman, R., Daniel, S., & Nibel, H. (2022). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di FKIP Universitas Palangka Raya. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(1), 58–63.
- Sutarto, S., Sari, D. P., & Yanto, M. (2024). Academic Services to Support Timely Completion of Studies: Students' Needs, Expectations, and Policy Strategies. *Indonesian Journal of Islamic Education Studies (IJIES)*, 7(2), 127–144.
- Sutarto, S., Sari, D. P., Yanto, M., & Desfitranita, D. (2025). Need Analysis of Doctoral Students for Academic Services to Support Timely Completion of Studies of Islamic Religious Education at the Postgraduate Program of IAIN Curup. *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan*, 23(1), 170–191.
- Syahputra, G. (2024). Pengembangan Profesionalisme Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Lingkungan Perguruan Tinggi. *Kognisi: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Konseling*, 1(01). <https://glonus.org/index.php/kognisi/article/view/164>
- Szczyrek, S. R. (2023). *Navigating Digital Identity as Graduate Students: Perceptions and Experiences Influencing Performativity in Higher Education* [Master's Thesis, University of Windsor (Canada)]. <https://search.proquest.com/openview/04a451780c8cee5ff136eceb071c4c9e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Urbasari, D. A., Sitorus, F., & Nurbaiti, N. (2025). Analisis Pemanfaatan Portalsia sebagai Sistem Informasi Akademik di UIN Sumatera Utara. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(4), 156–161.
- Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2018). Collateral benefits of Internet use: Explaining the diverse outcomes of engaging with the Internet. *New Media & Society*, 20(7), 2333–2351. <https://doi.org/10.1177/1461444817715282>
- Waruwu, M. (2024). Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D): Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(2), 1220–1230. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i2.2141>

- Weyant, E. (2022). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 5th Edition: by John W. Creswell and J. David Creswell, Los Angeles, CA: SAGE, 2018, \$38.34, 304pp., ISBN: 978-1506386706. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 19(1–2), 54–55. <https://doi.org/10.1080/15424065.2022.2046231>
- Wong, W. H., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*, 85(5), 957–978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>
- Yilmaz, K., & Temizkan, V. (2022). *The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction* -. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/21582440221078316>
- Yu, T.-K., Lin, M.-L., & Liao, Y.-K. (2017). Understanding factors influencing information communication technology adoption behavior: The moderators of information literacy and digital skills. *Computers in Human Behavior*, 71, 196–208. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.005>
- Zulfa, A. A., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2025). Peran sistem informasi akademik berbasis web dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Tahsinia*, 6(1), 115–134.