



**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK PANCASAKTI (SIAP) DAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MAHASISWA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pancasakti Tegal)**

Agnes Dwita Susilawati^{1*}, Setyowati Subroto²

^{1*,2} Universitas Pancasakti Tegal, agnesdwita@gmail.com, titieputri@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi penerapan aplikasi sistem informasi akademik pancasakti (SIAP) dan kualitas pelayanan di dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek penelitian mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Pendekatan menggunakan *purposive sampling method* dan rumus *Yamane*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 mahasiswa. Dengan menggunakan analisis data regresi linear berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi. Penelitian ini menemukan bahwa Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan Kualitas Pelayanan Administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan secara parsial sistem informasi akademik pancasakti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian juga mengkonfirmasi atas penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP), Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to identify the application of the Pancasakti Academic Information System (SIAP) application and service quality in increasing student satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Pancasakti University, Tegal. This study uses a quantitative approach with the object of research is students of the Faculty of Economics and Business, Pancasakti University, Tegal. The approach uses a purposive sampling method and the Yamane formula. The sample in this study were 100 students. By using multiple linear regression data analysis, T test, F test and the coefficient of determination. This study found that the Pancasakti Academic Information System (SIAP) and the Quality of Administrative Services simultaneously had a significant effect on student satisfaction. And partially Pancasakti academic information system has a significant effect on student satisfaction, Administrative Service Quality has a significant effect on student satisfaction. The results of the study also confirm the previous studies.

Keywords: *Pancasakti Academic Information System (SIAP), Administrative Service Quality, Student Satisfaction*

Naskah diterima : 04-07-2022, Naskah dipublikasikan : 30-09-2022



PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat, tidak hanya dalam satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan dan salah satunya yang mengalami perkembangan pesat adalah perkembangan teknologi informasi atau teknologi komputer. Komputer telah memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu berkurangnya penanganan dokumen, serta kecepatan dalam pelayanan dan menjadikan ketergantungan dan manfaat terhadap manusia itu sendiri dalam memberikan informasi.

Ada sebuah pepatah mengatakan “*jika anda ingin menggenggam dunia di dalam telapak tangan anda, maka kuasailah teknologi terutama komputer*”, maksud dari pepatah tersebut bahwa komputer dapat digunakan untuk mengolah sebuah data tersebut menjadi sebuah informasi dimana dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang handal dan maksimal untuk memenuhi kebutuhan organisasinya.

Sistem Informasi Akademik merupakan hal yang sangat penting bagi dunia pendidikan pada umumnya baik perguruan tinggi swasta maupun negeri pada khususnya. Sistem Informasi Akademik biasa menjadi tolak ukur akan kualitas perguruan tinggi yang bersangkutan. Semakin bagus dan kompleks sistemnya maka semakin bagus pula perguruan tinggi tersebut dan juga merupakan poin utama dalam penilaian dari status akreditasi perguruan tinggi.

Saat ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal memiliki sistem informasi akademik yang berbasis website yang disebut Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) yang sangat membantu dalam pengolahan informasi mengenai mahasiswa, dosen administrasi akademik, proses perkuliahan, fasilitas kampus dan kegiatan mahasiswa diluar maupun di dalam pada lembaga tersebut.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal sering menghadapi kendala terkait administrasi dan kemahasiswaan, diharapkan dengan adanya penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dapat memberikan solusi seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), Jadwal Perkuliahan dan Ujian dan semua itu telah ikut serta dalam program Sistem Informasi Akademik (SIAP) yang telah di kembangkan oleh unit Pusat Sistem Informasi dan Komputer (PUSKOM). Adanya Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih di jalankan secara manual, dengan keselarasan antara sumber daya informasi yang saling berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud dan juga dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat dan tepat serta dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi bagi semua pihak.

Namun dalam prakteknya masih ada beberapa kekurangan seperti sulitnya meng-akses situs Sistem Informasi Akademik pancasakti (SIAP) ketika jadwal pengisian kartu rencana studi, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah dan ujian sering tidak sesuai karena tidak diperbarui jika ada perubahan. Dari beberapa permasalahan tersebut akan memberikan respon yang kurang baik terhadap pengguna sistem informasi tersebut terutama mahasiswa, hal ini di sampaikan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Asmawi 2005) menjelaskan bahwa sistem informasi akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, namun jika sistem sering mengalami gangguan atau keterlambatan respon maka mahasiswa merasa tidak puas.

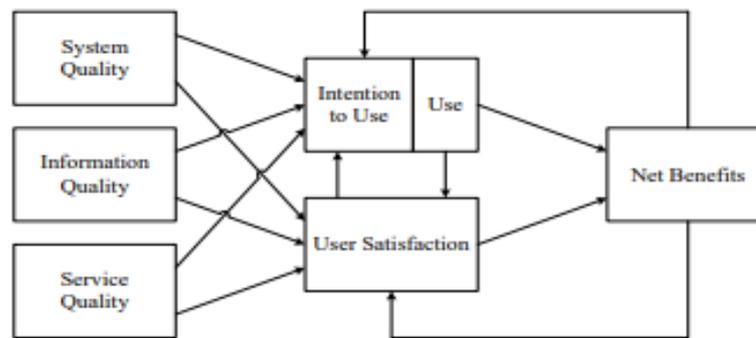
Berdasarkan latar belakang tersebut penulis merumuskan penelitian dengan menggabungkan variabel Penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal sehingga bisa memberi sumbangan berupa penentuan aspek yang tepat dalam hal sistem informasi dan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian yang dilaksanakan

ialah dalam rangka mengetahui, menganalisis pengaruh penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) merupakan sumber daya dan layanan akademik yang diperuntukan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal perkuliahan yang diikuti, registrasi keuangan per semester. Menurut (McLeod 2001) dalam (Darmawan 2013) model adalah penyederhanaan dari sesuatu, mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas (*entity*). Proses desain/permodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif yang menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses yang pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atau sistem informasi yang mereka gunakan.



Updated D&M IS Success Model (2003)

Sumber : (Mc LDan 2003)

Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil *Information Technology*. Variabel dalam (DeLone and McLean 2003) menggambarkan kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pengguna yang di ukur dengan lima indikator yang diadaptasi dari bidang pemasaran (SERVQUAL) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. (Kotler P 2000) dalam (Wahyudi, Astuti, and Riyadi 2013) berpendapat bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan.

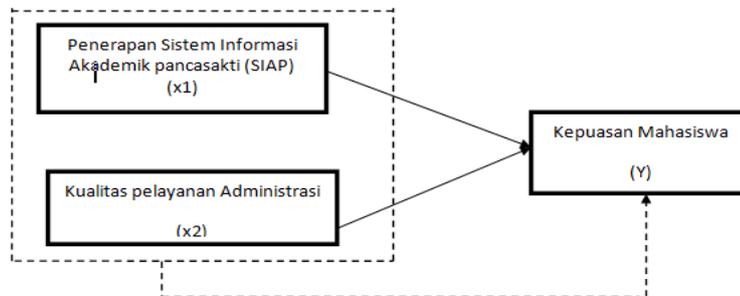
Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan adalah puas yang berarti merasa, lega, kenyang dan sebagainya karena sudah merasa secukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Ana Retnoningsih 2012). Kepuasan Mahasiswa akan tercapai apabila harapan sesuai dengan harapan yang diterima. Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik Pancasakti dapat diukur dari teori yang di sampaikan (DeLone and McLean 2003) dalam The Update D&M IS Success Model dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (mahasiswa), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan

kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kepuasan pengguna bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan.

Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini penerapan sistem informasi akademik pancasakti (SIAP) (X_1) dan kualitas pelayanan administrasi (X_2) ialah variabel yang digunakan sebagai hipotesis dimana variabel tersebut yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka berpikir dalam gambar 1 bahwa hipotesis pada penelitian ini yaitu H_1 Penerapan sistem informasi akademik pancasakti (SIAP) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, H_2 kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, H_3 Penerapan sistem informasi akademik pancasakti (SIAP) dan kualitas pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory*. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Sugiyono 2014). Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal angkatan 2019 sebesar 7.566 mahasiswa. Mengacu pendapat Sugiyono bahwa populasi yang dianggap *homogeny bias* menggunakan teknik *random sampling*. Random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, sehingga jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Yamane* (Sugiyono 2014) dengan jumlah sampel 99,09 dan dibulatkan 100 responden (mahasiswa). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Data-data yang dieprgunakan dalam data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari observasi ke lapangan, dengan melakukan interview atau wawancara dengan mahasiswa yang terlibat langsung dengan objek penelitian ini. Dalam penelitian ini data-data primer adalah pengguna sistem informasi akademik pancasakti sedangkan data sekunder diambil dari jurnal, buku-buku bacaan, artikel dan laman berita *online*. Data penelitian ini akan di olah dengan menggunakan *profram IBM stistical package fot the sciene* (SPSS) versi 22, menggunakan uji asumsi klasik dan uji signifikan yang dilakukan melalui analisis regresi linear berganda.

PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penelitian

Metode analisis data dalam penelitian ini di bantu program SPSS *for Windows* versi 22.0. Dalam pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda dimana merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur ada tidaknya korelasi atau hubungan antar variabel (Suliyanto 2018). Dalam nilai koefisien di atas persamaan regresi dapat disusun dengan variabel yaitu Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) (X_1), Kualitas Pelayanan Administrasi (X_2) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 6,875 + 0,263X_1 + 0,181X_2$$

Hasil persamaan regresi tersebut dapat dianalisis nilai konstantanya adalah sebesar 6,875, hal ini memberi gambaran bahwa pada saat kualitas sistem informasi informasi dan kualitas pelayanan memiliki nilai 0 maka nilai kepuasan mahasiswa adalah 6,875. Adapun koefisien regresi variabel sistem informasi akademik pancasakti (X_1) sebesar 0,263 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan sistem informasi akademik pancasakti mengalami kenaikan 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,263 dimana koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh antar sistem informasi akademik pancasakti (SIAP) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal, sedangkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan administrasi (X_2) sebesar 0,181 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan administrasi mengalami kenaikan 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,181 dimana koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh antar kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	6.875	1.275
	Sistem Informasi Akademik Pancasakti	.263	.050
	Kualita Pelayanan	.181	.042

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
Sumber olah data SPSS

Tabel 2. Hasil Uji Siginifikan Parsial t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.875	1.275		5.392	.000
	Sistem Informasi Akademik Pancasakti	.263	.050	.468	5.277	.000
	Kualita Pelayanan	.181	.042	.381	4.291	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa (sumber olah data SPSS)

Berdasarkan hasil perhitungan uji signifikan parsial yang ditujukan pada tabel 2 menyatakan bahwa untuk variabel penerapan sistem informasi akademik pancasakti (X_1) terdapat pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan yang

kecil dari 0,05 yaitu 0,000 dan menghasilkan nilai t 5,277, Kualitas Pelayanan Administrasi (X_2) terdapat pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan yang kecil dari 0,05 yaitu 0,000 dan menghasilkan nilai t 4,291.

Tabel 3 Hasil Uji Signifikan Simultan f
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.075	2	224.537	77.721	.000 ^b
	Residual	280.235	97	2.889		
	Total	729.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Akademik Pancasakti

Sumber olah data SPSS

Dari data perhitungan uji signifikan secara simultan yang tampak pada tabel 3 nilai F hitung sebesar 77,721 dengan nilai signifikan yang kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 hal ini dapat dianalisis bahwa terdapat pengaruh antar variabel sistem informasi akademik pancasakti (X_1), kualitas pelayanan administrasi (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Tabel 4 Hasil Koefisien Determinasi r^2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.608	1.700

a. Predictors: (Constant), Kualita Pelayanan, Sistem Informasi Akademik Pancasakti

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber olah data SPSS

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dianalisis bahwa besaran pengaruh yang diberikan sistem informasi akademik pancasakti dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 61,6% ($0,616 \times 100\% = 61,6\%$), sedangkan sisanya sebesar 38,4% ($100\% - 61,6\% = 38,4\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka dapat di intrepesikan hasil dari hipotesis peneliti sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP)
Untuk uji hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima dilihat dari nilai signifikasi yang kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini berarti bahwa penerapan sistem informasi akademik pancasakti (SIAP) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riza Wahyudi dkk, (2015) dan juga seperti dikemukakan oleh Lestanto Pudji Santosa (2016) bahwa Sistem Informasi Akadmeik merupakan layanan akademik yang diperuntukan bagi mahasiswa dan juga pada semua unit yang ada di Universitas dalam mengakses informasi yang berkaitan catatan akademik proses perkuliahan.
2. Kualitas Pelayanan Administrasi



Untuk uji hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima dilihat dari nilai signifikansi yang kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestanto Pudji Santosa (2016) dan juga dikemukakan oleh Wa Ode Trinor Hayati dkk (2018) bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal didukung oleh keberadaan dari kualitas pelayanan administrasi yang disediakan oleh Universitas, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah berbagai bentuk layanan yang diperlukan mahasiswa untuk mengikuti studi secara maksimal.

3. Dari perhitungan koefisien determinasi diketahui nilai R square adalah 0,616 atau sama dengan 61,6%. Hal ini berarti bahwa sebesar 61,6% kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal dipengaruhi oleh independen (sistem informasi akademik pancasakti dan kualitas pelayanan administrasi, sedangkan 38,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini juga membenarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa mahasiswa masih mengeluhkan kinerja dari sistem dan pelayanan tersebut sehingga diperlukan pembenahan kedepan terkait penerapan sistem informasi akademik pancasakti (SIAP) dan kualitas pelayanan administrasi.

PENUTUP

Simpulan

Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan kualitas layanan administrasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal, yang artinya secara bersama-sama SIAP yang terapkan dengan baik kemudian didukung dengan adanya pelayanan administrasi yang baik juga maka akan menciptakan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan SIAP yang tersedia. Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal yang artinya bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal dalam penelitian ini didukung dengan keberadaan penerapan dari kualitas sistem sebagai salah satu indikator dari Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) yang dilengkapi dengan sistem *online* yang dapat memberikan berbagai kemudahan bagi mahasiswa. Dengan adanya kemudahan tersebut mahasiswa merasakan kepuasan terhadap sistem yang disediakan oleh Universitas. Kualitas Pelayanan Administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal yang artinya kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan dari kualitas pelayanan administrasi yang disediakan oleh Universitas.

Saran

Bagi pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal harus dapat meningkatkan kinerja SIAP yang sudah beroperasi dengan baik agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memberikan informasi yang *up to date* dalam SIAP seperti jadwal mata kuliah yang berubah jamnya harus segera diperbarui dan ditampilkan dalam SIAP. Pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa agar lebih ditingkatkan lagi sehingga apabila mahasiswa mengalami kendala dapat segera terbantu dengan maksimal. Keterbatasan penelitian ini tidak membedakan mahasiswa berdasarkan tingkatan semester, oleh karena ini penelitian selanjutnya dapat mengkaji tingkatan semester mahasiswa sebagai variabel *control*.



REFERENSI

- Asmawi, M Rosul. 2005. "Di Perguruan Tinggi." *Makara, Sosial Humaniora* 9(2): 66–71.
- Darmawan, Deni dan Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kotler P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice-Hall.
- Mc LDan, William Delone. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Mangement Information System* 19(4): 9–30. https://www.researchgate.net/publication/220591866_The_DeLone_and_McLean_Model_of_Information_Systems_Success_A_Ten-Year_Update.
- McLeod. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Ana Retnoningsih. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: CV Widya Karya.
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, R., E. Astuti, and R. Riyadi. 2013. "Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 1(1): 28–39.