

EVALUASI KINERJA SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS ONLINE (SILABO) DI FAKULTAS EKONOMI UST

Jajuk Herawati¹, Risal Rinofah²

¹ UST, email: jajuk.herawati@yahoo.com, Yogyakarta

² UST, email: risal.rinofah@ustjogja.ac.id, Yogyakarta

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Sistem Layanan Administrasi Berbasis Online (SILABO) yang diterapkan di FE UST. Kinerja SILABO akan diukur berdasarkan persepsi *Kepuasan Penggunaannya* dengan menggunakan variabel penentu: *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Ketepatan Waktu*. Hasilnya diharapkan dapat menjadi masukan pengambilan kebijakan bagi pengelola sistem informasi yang ada di Fakultas Ekonomi UST. Tahapan penelitian dilakukan dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan mahasiswa FE UST sebanyak 200-300 mahasiswa. Kuesioner yang

digunakan akan di uji validitas dan reliabilitasnya. Sementara data yang akan di uji terkumpul kualitasnya dengan uji asumsi klasik sebelum penarikan kesimpulan hipotesis menggunakan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan telaah literatur, faktor-faktor yang mempengaruhi *Kepuasan Penggunaan teknologi* antara lain: *Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kualitas Layanan*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya *Persepsi dan Kemudahan dan Kualitas Layanan* yang mempengaruhi *Kepuasan Penggunaan teknologi SILABO FE UST*.

Keyword: *Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Penggunaan.*

Info Artikel

Diterima: 13 Januari 2022
Direview: 21 Maret 2022
Disetujui: 22 April 2022
Terbit: 25 April 2022

LATAR BELAKANG

Penerapan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global. Termasuk dalam organisasi yang menyediakan jasa pendidikan seperti Perguruan Tinggi. Terlebih Perguruan Tinggi diisi oleh sivitas akademik yang dituntut memiliki pemahaman memadai dalam penggunaan teknologi informasi. Seluruh Perguruan Tinggi di Indonesia mulai berbenah dalam pengolahan data dan pelayanan akademiknya. Dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunaannya. Termasuk yang dilakukan pada Fakultas Ekonomi UST yang telah mengembangkan sistem layanan administrasi berbasis digital elektronik (Sistem Layanan Administrasi Berbasis Online/SILABO) dengan pertimbangan efektifitas dan efisiensi penanganan datanya karena memberikan kemudahan dalam penanganan data - data mahasiswa dengan kelebihan *fast access, low cost* dan *paperless*. SILABO ini mulai dikembangkan sejak tahun 2016 dan merupakan sistem informasi bersifat lokal di tingkat fakultas yang ditujukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan mahasiswa fakultas ekonomi.

Keberadaan SILABO ini memberikan dampak baik terhadap pemakai dan pada sistemnya itu sendiri (Jogiyanto, 2007). Dampak terhadap pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya dan dampak terhadap sistemnya adalah sejauh mana system tersebut berevolusi mengikuti keinginan penggunanya. Sistem informasi yang dikembangkan haruslah dapat memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna sebagai tolak ukur bahwa system informasi yang diterapkan telah berhasil atau sukses. Kepuasan terhadap keberadaan system informasi ini dapat dijelaskan oleh pendapat Delone dan Mclean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari 6 kategori yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan, Kepuasan Pemakai, Pengaruh Pribadi, dan Pengaruh Organisasi. Sedangkan model lain yang lebih populer dikembangkan oleh Davies pada tahun 1986 yaitu teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penekanan pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatannya yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap (penerimaan dan kepuasaan) dalam menggunakan sistem informasi

Beberapa penelitian terdahulu oleh Berliani (2014), Istianingsih dan Wijanto (2007), Pradikto (2008), Safaruddin (2010), Kusumo (2010) telah menguji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian mereka menunjukkan hasil yang beragam dan belum menunjukkan keseragaman hasil.

Penelitian ini memiliki tujuan khusus untuk mendeskripsikan dan menganalisis hubungan antara *Persepsi Kemudahan*, *Persepsi Kegunaan*, *Kualitas Informasi*, *Ketepatan Waktu* dan *Kepuasan Pengguna*. Hasil tersebut memiliki urgensi perlunya sebuah evaluasi yang nantinya bermanfaat bagi pengambil kebijakan dalam rangka pengembangan sistem informasi yang ada agar mampu menyesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya untuk mencapai tujuan lembaga yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa sebagai konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Layanan Administrasi

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Dalam system layanan administrasi yang berkaitan dengan akademik di Fakultas Ekonomi UST jenis pelayanan yang disediakan antara lain:

- 1) Surat Aktif Kuliah
- 2) Pengajuan Beasiswa
- 3) Bukti Accepted Ekobis
- 4) Bukti Accepted Jurnal Akuntansi Pajak
- 5) Data Isian Kelulusan
- 6) Surat Ijin KKP
- 7) Surat Ijin Magang
- 8) Surat Ijin Penelitian
- 9) Surat Ijin Wawancara
- 10) Permohonan Pembimbing Proposal
- 11) Permohonan Penulisan Skripsi
- 12) Pernyataan Hijab

Keberadaan sistem layanan berbasis online ini memberikan manfaat antara lain:

1. Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh layanan tanpa harus melakukan interaksi langsung dengan bagian administrasi karena permintaan layanan tersebut dapat dilakukan dengan mengisi formulir data melalui komputer yang terkoneksi secara internet.
2. Kemudahan bagi bagian administrasi dikarenakan berkurangnya interaksi secara langsung dan lebih dilakukan interaksi terhadap data-data yang diinputkan oleh mahasiswa yang merupakan kebutuhan untuk proses pemberian layanan.
3. Penyimpanan data yang terstruktur dikarenakan Sistem Informasi Akademik menggunakan database yang tersimpan didalam komputer.

4. Updating informasi antara bagian administrasi yang merupakan validasi untuk memberikan layanan kepada mahasiswa.
5. Pada sistem ini dapat mereduksi waktu yang dilakukan pada Sistem Akademik secara manual.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi

Keberhasilan dari suatu system informasi dapat diukur melalui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya. Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Wirahutama (2011), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Wirahutama (2011), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi

Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi. Pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama dan relatif lebih sering menggunakan.

Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) didefinisikan oleh Davis (1989) sebagai "tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan performansi pekerjaannya". Dalam model TAM, *perceived usefulness* digunakan untuk mengukur seberapa besar seorang pelanggan merasa bahwa suatu teknologi dapat berguna bagi dirinya. Sebuah sistem dengan "*perceived usefulness*" yang tinggi, dipercaya pelanggan dapat memberikan hubungan "*use-performance*" yang positif. Dari definisi tersebut diketahui bahwa Persepsi Kegunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan) didefinisikan Davis (1989) sebagai tingkat kepercayaan seseorang dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan mempermudah usaha yang dikeluarkan. Apabila *perceived usefulness* menekankan kepada manfaat suatu sistem atau teknologi, maka *perceived ease of use* menekankan kepada kemudahan penggunaan sistem atau teknologi tersebut. Suatu sistem yang sulit dikendalikan, akan memberikan tingkat *perceived ease of use* yang negatif. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Persepsi individu berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan komputer merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari kesalahan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan

menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Kemudahan penggunaan persepsian merupakan salah satu faktor dalam model TAM yang telah diuji dalam penelitian Davis et al. (1989). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor ini terbukti dapat menjelaskan alasan seseorang dalam menggunakan sistem informasi dan menjelaskan bahwa sistem baru yang sedang dikembangkan diterima oleh pengguna. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan TI bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan TI. Pemakai TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu mendeskripsikan data-data yang dikumpulkan dan variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya antara variabel satu dengan yang lain. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden adalah mahasiswa program S1 Fakultas Ekonomi UST. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada mahasiswa melalui link google doc.

Definisi Operasional dan Pengembangan Kuesioner

Persepsi Kepuasan

Persepsi Kepuasan penggunaan diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) :

1. Isi (*content*)
2. Akurasi (*accuracy*)
3. Bentuk (*format*)

Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis, 1989). Variabel ini diukur dengan Indikator yang di modifikasi sesuai penelitian Davis (1989) dalamnya yaitu:

1. Peningkatan efisiensi
2. Peningkatan efektivitas
3. Mempermudah pekerjaan

Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan yang khusus tersebut dapat dengan mudah untuk dapat dipahami (Davis, 1989). Variabel ini diukur dengan Indikator didalamnya yaitu:

1. Mudah dipelajari
2. Mudah dimengerti
3. Mudah dikuasai/digunakan

Kualitas Layanan

Persepsi kualitas layanan dalam hal ini merupakan kualitas hasil layanan serta interaksi secara fisik yang dialami oleh pengguna dengan pengelola sistem (administrator) informasi diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Ardianto dkk, 2014, yaitu:

1. Kesesuaian layanan
2. Respon terhadap keluhan
3. Sikap ramah dan profesional dalam berinteraksi

Pengembangan Kuesioner

Tabel 1 Indikator Kuesioner

Persepsi Kemudahan (X1)	
1	Bagi saya belajar menggunakan SILABO adalah mudah
2	Saya mudah untuk menggunakan SILABO dalam mengajukan permohonan layanan akademik
3	Saya mudah menjadi mahir dalam pengoperasian menggunakan SILABO
Persepsi Kegunaan (X2)	
1	Penggunaan SILABO dapat meningkatkan efektifitas pengajuan permohonan layanan akademik
2	Penggunaan SILABO dapat meningkatkan efisiensi pengajuan permohonan layanan akademik
3	Penggunaan SILABO membuat saya lebih mudah dalam pengajuan permohonan layanan akademik
Kualitas Layanan (X3)	
1	Pelayanan yang diberikan SILABO sudah sesuai dengan yang saya ajukan
2	Operator SILABO merespon dengan cepat keluhan dan kendala saya
3	Operator SILABO ramah dan professional melayani saat saya mengajukan layanan secara online
Kepuasan Penggunaan (Y)	
1	Isi dari SILABO yang diterapkan telah memadai
2	Data dan informasi dari SILABO yang diterapkan telah akurat
3	Bentuk/Tampilan SILABO yang diterapkan mudah dan sederhana

Teknik Analisis

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat ukur penelitian tentang isu atau arti sebenarnya yang diukur (Ghozali, 2005). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi adalah *Person Product Moment*. Jika koefisien korelasi (r) bernilai positif dan lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid atau sah. Jika sebaliknya, maka butir pernyataan dinyatakan invalid dan harus dihapus.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuisisioner dalam mengukur suatu kontrak (Ghozali, 2005). Reliabilitas instrumen penelitian ini diuji menggunakan koefisien cronbach's Alpha. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut handal atau reliabel (Nunnaly dalam Ghozali, 2005)

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali 2005). Uji normalitas data tersebut dilakukan melalui pola penyebaran P Plot dan grafik histogram, yakni jika pola penyebaran memiliki garis normal maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homoskedastisitas (Ghozali, 2005). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas (Ghozali, 2005).

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Uji Multikolinieritas dilakukan dengan 2 cara yaitu

dengan melihat VIF (Variance Inflation Factors) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka tidak terjadi gejala Multikolinieritas (Ghozali, 2005).

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Penggunaan
- a = konstanta
- X₁ = Persepsi Kegunaan
- X₂ = Persepsi Kemudahan
- X₃ = Kualitas Layanan
- e = Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Jumlah	Prosentase
2019/2020	27	16,89 %
2018/2019	91	56,50 %
2017/2018	24	14,90 %
2016/2017	17	10,60 %
2015/2016	2	1,2 %
Total	161	100 %

Sumber: Data Diolah, 2019

Dari data diatas terlihat bahwa responden terbanyak berasal dari mahasiswa angkatan 2018/2019 dan terendah adalah angkatan 2015/2016.

Tabel 3 Statistik Deskriptif

	Min	Maks	Rata-Rata
Persepsi Kemudahan	1	5	3,7
Persepsi Kegunaan	2	5	3,9
Kualitas Layanan	1	5	3,7
Kepuasan Penggunaan	2	5	3,8

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai rata-rata seluruh variabel menunjukkan angka melebihi nilai median skoring atau cenderung menuju tingkat positif yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan persepsi responden sebagai berikut:

1. Responden mempersepsikan bahwa Tingkat Kemudahan SILABO masuk kategori Baik
2. Responden mempersepsikan bahwa Tingkat Kegunaan SILABO masuk kategori Baik.
3. Responden mempersepsikan bahwa Kualitas Layanan SILABO masuk kategori Baik
4. Responden mempersepsikan Tingkat Kepuasan mereka terhadap SILABO masuk kategori Baik

Uji Validitas dan Reliabilitas

Table 4 Uji Validitas

Variabel	Validitas
Persepsi Kemudahan	Valid
Persepsi Kegunaan	Valid
Kualitas Layanan	Valid
Kepuasan Penggunaan	Valid

Semua pertanyaan pada masing-masing variabel memiliki tingkat korelasi yang signifikan terhadap variabel yang akan diukur dengan sehingga kuesioner dinyatakan valid

Table 5 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Persepsi Kemudahan	0,93
Persepsi Kegunaan	0,93
Kualitas Layanan	0,90
Kepuasan Penggunaan	0,91

Dari tabel diatas didapatkan nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel diatas 0,60 sehingga disimpulkan kuesioner adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai TOL lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dar 10, maka disimpulkan **tidak ada indikasi multikolinieritas**.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas

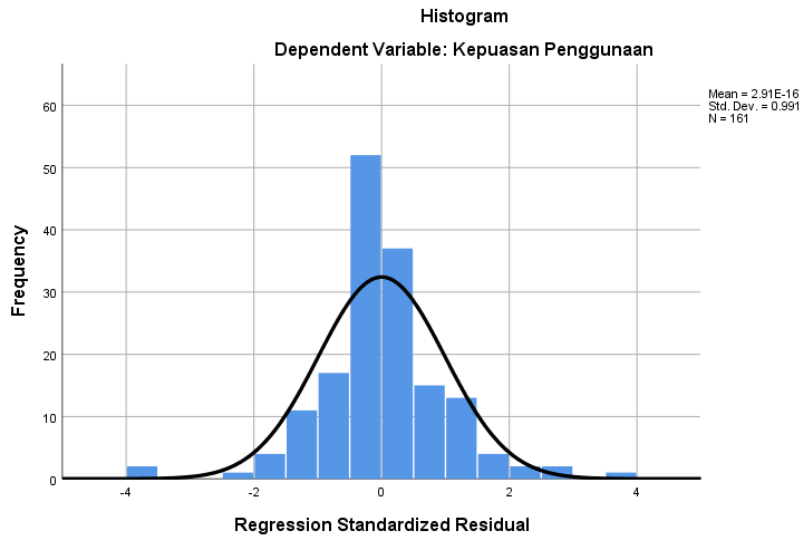
	Tolerance	VIF
Persepsi Kemudahan	0.415	2.411
Persepsi Kegunaan	0.348	2.870
Kualitas Layanan	0.372	2.688

Tabel 7 Hasil Uji Heterokedastisitas

	Sig
Persepsi Kemudahan	0.305
Persepsi Kegunaan	0.152
Kualitas Layanan	0.198

Sumber: Data Diolah, 2019

Hasil tabel di atas menunjukkan semua variabel independen memiliki tingkat signifikansi diatas 0,05 (tidak signifikan) jadi model regresi **tidak mengandung Heterokedastisitas**. Hasil uji normalitas menunjukkan sebaran residual berada ditengah-tengah membentuk gambar lonceng sehingga disimpulkan data **terdistribusi normal**.



Sumber: Data Diolah, 2019

Uji Hipotesis

Tabel 8 Uji Regresi Parsial

	Coefficients	t	Sig.
Persepsi Kemudahan	0.140	2.383	0.018
Persepsi Kegunaan	0.106	1.463	0.145
Kualitas Layanan	0.641	9.016	0.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan SILABO FE UST. Sementara Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan SILABO FE UST. Hal ini disebabkan karena pada pelayanan jasa melalui pemanfaatan teknologi informasi seperti yang disediakan oleh SILABO FE UST, faktor kemudahan dalam menggunakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola system merupakan faktor paling penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Sementara, kegunaan sistem kurang dianggap penting karena para pengguna yaitu mahasiswa sebelumnya terbiasa menggunakan sistem manual. Dengan kata lain, pengguna menganggap kegunaan layanan masih bisa dirasakan meskipun melalui cara yang manual.

Tabel 9 Uji Regresi Simultan

	F	Sig.
Regression	128,224	0.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan SILABO FE UST. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai Sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0.05.

Nilai koefisien determinasi (R-Square) sebesar 0.710 menandakan sebanyak 70 persen perubahan pada Kepuasan Penggunaan SILABO FE UST ditentukan oleh ketiga variabel independen tersebut. Sisanya sebesar 30 persen ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan terdapat dua variabel independen (Persepsi Kemudahan dan Kualitas Layanan) yang berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan SILABO FE-UST. Satu variabel yang tidak berpengaruh adalah Persepsi Kegunaan yang akan dibahas pada draft akhir penelitian ini. Bagi peneliti berikutnya, disarankan menambah variable independent lainnya seperti Karakteristik manusia, Karakteristik Organisasi, Karakteristik Teknologi. Bagi pengambil kebijakan, perlu terus mengevaluasi implementasi SILABO secara berkala dengan terus menyelaraskan antara perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan layanan yang diinginkan konsumen (mahasiswa).

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Agung., Silmi Fauziati, Eko Nugroho., 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Di BPK RI), Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia
- Berliani, Indah, 2015. Pengaruh Karakteristik Manusia, Karakteristik Organisasi dan Karakteristik Teknologi Terhadap Penerimaan Sistem Informasi di Rumah sakit. Skripsi Program Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Davis, F.D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MS Quarterly (online)*, Vol13 No 3. 318.
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information System Research*
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing. Satisfaction". *MIS Quarterly*. 12 (June). pp. 259-274
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto., 2008. Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. *Symposium Nasional Akuntansi IX*, Pontianak.
- Jogiyanto, H.M., 2007., *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta
- Kusumo, Hanung Cokro., 2010. Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Kerumitan (*Complexity*) Sebagai Variabel Eksternal Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Pradikto, Aryo., 2008. Dampak Kualitas Produk Informasi Kepuasan Kerja Pengguna Sistem Informasi Keuangan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Jogjakarta. Skripsi. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.
- Safaruddin., 2010. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Tekanan Peraturan Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi dengan Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pemerintah Kota Kendari). Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
- Wirahutama, Gomar. 2011, Ambiguitas Peran Sebagai Variable Moderator Terhadap Hubungan Antara Kualitas System Informasi Dan Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Pada DPKAD Kota Semarang. Skripsi UNDIP.