

Analisis Kualitas E-Service: Studi Kasus pada Layanan Berbasis Aplikasi SEVIMA di Politeknik Negeri Fakfak

Muh. Irvan Nur'iva^{1*}, Herman H², Rahayu³, Andi Asrifan⁴, Umami Kalsum Syam⁵

¹²⁵Program Studi Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Makassar.

³⁴Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Makassar.

Email : m.irvan.nuriva@unm.ac.id, hermandody@unm.ac.id, rahayu@unm.ac.id,
andi.asrifan@unm.ac.id, syamummi5@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the quality of e-service provided by the SEVIMA application as an academic service system at Politeknik Negeri Fakfak. The research is based on the importance of digital service effectiveness in supporting efficient and transparent academic governance. This study employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and then analyzed using an interactive analysis model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that the overall quality of SEVIMA's e-service is considered good, particularly in the dimensions of reliability and assurance. However, improvements are still needed in user interface, responsiveness, and customization. Furthermore, users' digital literacy and the discipline of lecturers and administrators were found to influence the effectiveness of the service. The study concludes that feature optimization, enhancement of digital literacy, and institutional support are key factors in improving the quality of digital-based academic services in higher education.

Keywords: E-service, SEVIMA, Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas e-service pada aplikasi SEVIMA sebagai sistem pelayanan akademik di Politeknik Negeri Fakfak. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya efektivitas layanan digital dalam mendukung tata kelola akademik yang efisien dan transparan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas e-service SEVIMA secara umum dinilai baik, khususnya pada dimensi reliability dan assurance, namun masih perlu peningkatan pada user interface, responsiveness, dan customization. Selain itu, tingkat literasi digital pengguna serta kedisiplinan dosen dan admin turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi fitur, peningkatan literasi digital, dan dukungan kelembagaan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas layanan akademik berbasis digital di perguruan tinggi.

Kata Kunci: E-Service, SEVIMA, Kualitas Layanan.

Received Oct 01, 2025; Revised 03 Nov, 2025; Accepted Dec 17, 2025

* Muh. Irvan Nur'iva: Email: m.irvan.nuriva@unm.ac.id,

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pelayanan publik dilaksanakan, termasuk di sektor pendidikan tinggi, (Subarsono, 2013), Perguruan tinggi saat ini menghadapi tuntutan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan akademik melalui penerapan sistem digital berbasis e-service. Salah satu implementasi nyata dari transformasi digital di bidang akademik adalah penggunaan aplikasi SEVIMA (Sentra Vidya Utama), yang menyediakan platform manajemen akademik berbasis cloud untuk berbagai institusi pendidikan tinggi di Indonesia.

Di Politeknik Negeri Fakfak (POLINEF), aplikasi SEVIMA digunakan untuk mendukung layanan akademik seperti pengisian KRS, penilaian, pengajuan surat akademik, dan pengelolaan data mahasiswa. Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan, meningkatkan kecepatan respon, serta memberikan kemudahan bagi mahasiswa, dosen, dan staf administrasi. Namun demikian, efektivitas layanan digital tidak hanya berfokus pada ketersediaan teknologi, akan tetapi juga pada kualitas e-service yang dirasakan oleh penggunanya, (Al-hawari & Mouakket, 2010).

Dalam penerapan aplikasi **e-Service SEVIMA** sebagai sistem pelayanan akademik di Politeknik Negeri Fakfak, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya diantaranya rendahnya literasi digital mahasiswa menyebabkan kendala dalam mengakses fitur-fitur sistem akademik, seperti pengisian KRS, pengunduhan materi, maupun pelaporan nilai. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital menjadi syarat penting untuk keberhasilan implementasi sistem pelayanan akademik berbasis digital. Ini sesuai dengan teori (Gilster, 1997), yang mengemukakan bahwa literasi digital ialah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format melalui teknologi digital. Sementara itu, (Eshet-alkalai, 2004) menambahkan bahwa literasi digital mencakup keterampilan berpikir kritis, evaluasi informasi, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi. (Ng, 2012) membagi literasi digital menjadi tiga dimensi utama, yaitu: (1) kemampuan teknis, yakni kemampuan mengoperasikan perangkat dan aplikasi digital; (2) kognitif, yaitu kemampuan memahami, mengevaluasi, dan mengelola informasi digital; dan (3) sosial-emosional, yaitu kemampuan berinteraksi dan berpartisipasi secara etis dalam lingkungan digital. Selain literasi digital tampilan aplikasi juga sangat berpengaruh terhadap kemudahan dalam proses layanan. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh (Davis, 1989) menegaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi ditentukan oleh dua faktor utama: *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Jika pengguna merasa aplikasi sulit digunakan atau tidak memberi manfaat langsung, maka tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi akan rendah. Dalam konteks SEVIMA, mahasiswa atau dosen yang menganggap aplikasi rumit dan kurang efisien cenderung enggan menggunakannya secara optimal.

Selain itu Dalam penerapan aplikasi SEVIMA, faktor sangat berpengaruh adalah Kedisiplinan dosen dalam menginput data perkuliahan, keaktifan admin jurusan dalam memantau proses penginputan, serta dukungan institusi terhadap pelaksanaan sistem digital. Hal ini merupakan indikator penting dalam implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan akademik. menurut (Van Meter & Van Horn, 1975) mengemukakan bahwa keberhasilan suatu kebijakan bergantung pada enam variabel utama, yaitu: (1) standar dan tujuan kebijakan, (2) sumber daya, (3) komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksana, (4) karakteristik pelaksana kebijakan, (5) kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta (6) sikap atau disposisi pelaksana kebijakan.

Dalam pelayanan publik berbasis digital seperti SEVIMA, penerapan prinsip good governance dapat dilihat melalui keterbukaan informasi akademik, keakuratan data, serta

koordinasi antar pihak. Namun, jika salah satu pihak tidak aktif atau kurang disiplin, maka prinsip-prinsip tersebut tidak dapat terwujud, sehingga berdampak pada turunnya kualitas pelayanan akademik. hal ini harus sejalan dengan penjelasan tentang *Good Governance* menurut (UNDP, 1997) mencakup prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Osborne dan Gaebler (1992) dalam bukunya *Reinventing Government* juga menekankan pentingnya penerapan teknologi dalam tata kelola pemerintahan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun SEVIMA telah diterapkan sebagai inovasi pelayanan akademik berbasis digital, tetap diperlukan koordinasi antar pihak yang terkait agar tujuan digitalisasi pelayanan akademik dapat tercapai secara maksimal.

Adapun rujukan dari Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh (Liljander et al., 2001) tentang layanan berbasis elektronik service (E-service). (Liljander et al., 2001) salah satu indikatornya menunjukkan bahwa model kualitas layanan tradisional (misalnya SERQUAL) harus disesuaikan agar relevan pelayanan daring tau e_service. Penelitian oleh (Liljander et al., 2001) adalah pengembangan dari teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) agar sesuai dengan konteks layanan berbasis elektronik (e-service) yang menyatakan bahwa ada lima dimensi utama kualitas e-service yaitu yang pertama; *User interface*, atau **antarmuka pemakai** merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas e-service, terutama karena menjadi titik kontak langsung antara pengguna dengan sistem digital. Menurut (Liljander et al., 2001) serta diperkuat oleh pandangan para ahli e-service modern, antarmuka pengguna mencerminkan bagaimana desain, tata letak, dan interaksi visual sistem mampu memfasilitasi pengguna untuk mengakses informasi dan layanan secara mudah, cepat, dan nyaman. Yang kedua *Responsiveness*, mengacu pada **kemampuan sistem dan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat.** (Liljander et al., 2001), dimensi ini menunjukkan sejauh mana sistem e-service memberikan tanggapan waktu nyata (real-time) terhadap permintaan pengguna, baik secara otomatis maupun melalui bantuan staf digital. Selanjutnya *Reliability*, mencerminkan kemampuan sistem untuk **menyediakan layanan secara konsisten, akurat, dan bebas kesalahan.** (Liljander et al., 2001) menegaskan bahwa keandalan adalah elemen inti dari kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Selain itu dimensi ke empat Adalah *Customization*, menggambarkan kemampuan layanan digital untuk **menyesuaikan fitur dan konten sesuai kebutuhan serta preferensi pengguna.** (Liljander et al., 2001) menyebutkan bahwa personalisasi layanan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan karena pengguna merasa sistem mengenali kebutuhannya. Sera yang terakhir ialah *Assurance*, yang berkaitan dengan **rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pengguna terhadap keandalan serta keamanan sistem digital.** Menurut (Liljander et al., 2001), pengguna akan menilai tinggi kualitas e-service bila mereka yakin data pribadinya aman, sistem bebas dari kebocoran, dan penyedia layanan memiliki kredibilitas tinggi.

No	Dimensi	Focus Utama	Tujuan Utama
1.	User interface	Kemudahan dan tampilan sistem	Membuat pengguna nyaman berinteraksi
2.	Responsiveness	Kecepatan tanggapan siten dan admin	Meminimalkan waktu tunggu pengguna
3.	Reability	Kionsistensi dan akurasi layanan	Menjamin sistem berfungsi stabil

4.	Customization	Penyesuaian kebutuhan pengguna	Meningkatkan pengalaman personal
5.	Assurance	Keamanan dan kepercayaan pengguna	Meningkatkan rasa aman dan kredibilitas

(Liljander et al., 2001)

Selain itu penelitian ini merujuk Penelitian (Faizan et al., 2012) menyatakan bahwa Layanan e-government berkualitas tinggi merupakan faktor penentu untuk membangun kepercayaan terhadap layanan e-government yang ditawarkan. Penelitian oleh (Pham et al., 2023) menemukan bahwa kualitas e-government service berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga merujuk penelitian Susanti et al., (2023) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan reformasi birokrasi melalui **inovasi layanan pajak digital (PAKINTA)** dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di kota Makassar. Sementara itu, (Grönroos, 2001) menekankan bahwa persepsi kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pengguna dan pengalaman aktual saat menerima layanan. Studi oleh (Mustafa et al., 2020) juga menyebutkan bahwa efektivitas aplikasi akademik SEVIMA bergantung pada dukungan manajemen, pelatihan pengguna, dan pemeliharaan sistem secara rutin.

Meskipun aplikasi SEVIMA telah digunakan secara luas di berbagai institusi, penelitian tentang persepsi pengguna dan kualitas layanan e-service SEVIMA di lingkungan Politeknik Negeri Fakfak belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis pelayanan berbasis aplikasi ini mampu memberikan pelayanan akademik yang berkualitas dan sesuai harapan pengguna.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan aplikasi SEVIMA secara mendalam dalam konteks nyata (Yin, 2018). Penelitian dilaksanakan di Politeknik Negeri Fakfak, Papua Barat. Informan penelitian terdiri atas mahasiswa aktif pengguna SEVIMA, dosen, dan staf administrasi yang mengelola data di SEVIMA. Berdasarkan hasil perencanaan dan konteks penelitian, wawancara dilakukan terhadap 4–10 informan yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan staf administrasi pengguna aplikasi SEVIMA di Politeknik Negeri Fakfak. Jumlah tersebut dianggap memadai untuk memperoleh kedalaman data yang representatif, (Guest et al., 2006) Observasi lapangan terhadap proses penggunaan aplikasi SEVIMA serta analisis dokumen seperti SOP pelayanan dan laporan keluhan pengguna. Data dianalisis menggunakan metode analisis interaktif (Miles et al., 2014), yang meliputi tiga tahapan utama yaitu **reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi**. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan menyederhanakan data hasil wawancara dan observasi sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk tabel, matriks, dan narasi tematik untuk memudahkan interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menafsirkan makna data serta melakukan pengecekan keabsahan temuan melalui triangulasi. Ketiga proses ini berlangsung secara berulang hingga diperoleh hasil analisis yang konsisten dan mendalam.. Penelitian ini mengadaptasi lima dimensi utama kualitas e-service dari (Liljander et al., 2001) yaitu *user interface*, *Responsiveness*, *reliability*, *Customization*, dan *Assurance*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 10 informan yang terdiri atas 4 mahasiswa aktif pengguna aplikasi SEVIMA, 3 dosen pengampu mata kuliah, dan 3 staf administrasi jurusan yang bertugas mengelola data akademik. Seluruh informan merupakan pengguna aktif aplikasi SEVIMA di Politeknik Negeri Fakfak. Wawancara dilakukan secara langsung dan daring, dengan durasi antara 10-15 menit. Data yang diperoleh kemudian ditranskripsi dan dianalisis menggunakan pendekatan tematik berdasarkan lima dimensi kualitas e-service (Liljander et al., 2001). Berdasarkan lima dimensi utama kualitas e-service dari (Liljander et al., 2001) yaitu *user interface*, *Responsiveness*, *reliability*, *Customization*, dan *Assurance* diperoleh hasil temuan seperti sebagai berikut:

Tabel 4.1 Temuan Penelitian Berdasarkan Dimensi Kualitas E-Service Aplikasi SEVIMA

Dimensi E-Service	Temuan Kunci	Masalah dan Tantangan
User Interface	<ul style="list-style-type: none"> √ “Pada mahasiswa Baru kesulitan menggunakan Sevima karena tampilan sevima memiliki menu yang bervariasi dan tidak ada panduan sistematis cara penggunaannya.” √ “secara umum, fitur-fitur yang ada pada Aplikasi sevima mudah dipahami dan digunakan, hanya saja perlu sosialisasi baik bagi dosen maupun para admin, Khususnya bagi dosen baru dan admin baru yang bertugas di jurusan. √ Tampilan menu SEVIMA dianggap kurang intuitif, terutama bagi pengguna baru. 	<ul style="list-style-type: none"> √ Antarmuka sistem belum sepenuhnya user-friendly dan membutuhkan penyederhanaan desain serta panduan visual agar meningkatkan ease of use (Davis, 1989).
Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> √ Cara kerja aplikasi Sevima mengalami proses penurunan kapasitas pada waktu-waktu tertentu misalnya pada saat pengurusan KRS. √ “Admin selalu berusaha menanggapi keluhan mahasiswa secepat mungkin, akan tetapi jika kendala berada pada Aplikasi harus menghubungi admin Utama atau Admin SEVIMA 	<ul style="list-style-type: none"> √ Responsivitas sistem dan waktu tanggapan admin masih bervariasi. Diperlukan <i>Service Level Agreement</i> internal agar tanggapan lebih konsisten dan cepat.
Reliability	<ul style="list-style-type: none"> √ “Penginputan Nilai kadang mengalami kendala, factor utamanya biasa terjadi pada sinkronisasi atau lambatnya jaringan internet. √ Dosen kadang mengeluhkan data sudah input belum langsung sinkron.” 	<ul style="list-style-type: none"> √ Reliabilitas sistem dipengaruhi oleh proses sinkronisasi data. Diperlukan mekanisme monitoring dan validasi otomatis untuk menjamin keakuratan.
Customization	<ul style="list-style-type: none"> √ Beberapa dosen menyarankan dashboard sesuai mata kuliah yang tampil sedang diampuh saja, sehingga tidak terlalu banyak menu yang tidak relevan agar penggunaan khususnya Dosen dan Mahasiswa tidak kebingungan dalam melaksanakan proses perkuliahan di aplikasi sevima.” √ “menurut salah satu mahasiswa pada prodi Manajemen informatika fitur-fitur yang ada pada aplikasi sevima sudah 	<ul style="list-style-type: none"> √ Pengguna membutuhkan fitur personalisasi. Peningkatan customization akan memperkuat kepuasan pengguna dan engagement terhadap sistem.

	cukup lengkap dan mudah di pahami terutama untuk melihat nilai, melakukan KRS, serta mengecek jadwal kuliah.” Mahasiswa	
Assurance	√ “keabsahan dan kerahasiaan data pada aplikasi sevima cukup baik.semoga kedepannya selalu seperti ini” √ “Ada enkripsi dan backup data dari pusat sehingga jika terjadi masalah cepat dapat ditangani.”	√ Jaminan keamanan sudah baik namun tetap Diperlukan sosialisasi tentang kebijakan keamanan dan privasi untuk meningkatkan trust.

1. User Interface (Antarmuka Pengguna)

Mayoritas mahasiswa menilai tampilan antarmuka SEVIMA cukup sederhana, tetapi tidak semua fitur mudah ditemukan. Mahasiswa tingkat awal cenderung membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan menu-menu yang ada. Temuan ini menunjukkan bahwa user interface SEVIMA masih memiliki keterbatasan dari sisi usability dan guidance. Desain antarmuka yang belum sepenuhnya intuitif dapat menurunkan persepsi ease of use sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (Davis, 1989).

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Mahasiswa (MS) menyatakan bahwa “pengguna awalnya kesulitan mencari menu KRS karena tampilan menu aplikasi SEVIMA terlalu banyak dan tidak ada panduan cara menggunakannya. Tapi setelah beberapa kali percobaan mahasiswa mulai mengerticara menggunakannya.” Dosen (Dj) menambahkan: “secara umum, fitur-fitur yang ada pada aplikasi SEVIMA sudah mudah dipahami dan digunakan, hanya saja diperlukan sosialisasi baik bagi dosen maupun para pengelola, terkhusus bagi dosen baru dan pengelola baru yang bertugas di jurusan.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Sebagian besar informan menyoroti kecepatan sistem dan waktu tanggapan dari pihak pengelola. Pada masa registrasi akademik, aplikasi sering mengalami keterlambatan memproses data. Hasil ini memperkuat dimensi responsiveness (Liljander et al., 2001), bahwa daya tanggap dalam layanan digital mencakup kecepatan sistem dan kecepatan tanggapan pengelola.

Ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Mahasiswa (MS) yang menyampaikan bahwa “pada saat melakukan proses pembelanjaan KRS pada aplikasi SEVIMA, terkadang aplikasi mengalami penurunan performa (*loading*). Sehingga harus dilakukan *refresh* berkali-kali untuk bisa masuk pada aplikasi. Staf administrasi (AU) menambahkan bawa “para Admin sudah berusaha meanggapi keluhan mahasiswa secepatnya, akan tetapi jika berhubungan dengan masalah server pusat, tim SEVIMA pusat yang harus turun tangan langsung untuk menangani masalah tersebut.

3. Reliability (Keandalan)

Secara umum, informan menilai bahwa data akademik dalam SEVIMA sudah cukup akurat, tetapi beberapa kali terjadi keterlambatan dalam pembaruan nilai dan absensi. Keandalan sistem merupakan dimensi penting dalam kualitas e-service. Gangguan sinkronisasi dan keterlambatan pembaruan data menunjukkan adanya masalah dalam komunikasi data antar subsistem dan pengawasan admin. Selain hal tersebut, kendala juga ditemukan pada jaringan yang terkadang kurang stabil.

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Mahasiswa (MA) yang mengatakan bahwa “Nilai sering kali terlambat muncul pada sistem, padahal dosen pengampu mata kuliah sudah mengatakan bahwa nilai telah di input pada aplikasi, dan terkadang baru muncul beberapa hari kemudian setelah dillakukan penginputan.” Dosen

(DH) menambahkan sinkronisasi data pada system belum bisa langsung dilakukan, terkadang terkendala oleh gangguan koneksi atau sistem pusat. Dosen juga sering mengeluhkan kendala jaringan internet yang kadang lambat”.

4. Customization (Penyesuaian Layanan)

Responden menghargai fitur akses yang berbeda antara mahasiswa, dosen, dan admin, namun berharap sistem lebih fleksibel sesuai kebutuhan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna membutuhkan layanan yang lebih personal dan adaptif. Menurut (Liljander et al., 2001), customization meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan pengguna karena layanan terasa sesuai dengan preferensi individu.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Dosen (DJ) yang menyatakan bahwa “jika dosen bisa menyarankan tampilan dashboard dapat menyesuaikan mata kuliah yang sedang diampu mereka ampu saja, sehingga tidak terlalu banyak menu yang tidak relevan pada tampilan menu agar dosen tidak kebingungan dalam melaksanakan proses perkuliahan pada aplikasi sevima.” Akan tetapi hasil wawancara pada informan Mahasiswa (MI) menyatakan bahwa “menurut mahasiswa tersebut fitur-fitur yang ada pada aplikasi sevima sudah cukup lengkap dan mudah dipahami terutama untuk melihat nilai, melakukan KRS, serta mengecek jadwal kuliah.”

5. Assurance (Jaminan dan Keamanan)

Sebagian besar informan merasa data mereka aman, namun belum sepenuhnya memahami kebijakan privasi dan mekanisme keamanan data. Temuan ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan (assurance) dalam SEVIMA sudah baik walaupun mahasiswa tidak mengetahui adanya proses enkripsi dan backup dari pusat. Ini sesuai dengan penjelasan (Liljander et al., 2001), yang menyatakan bahwa pengguna akan menilai tinggi kualitas e-service bila mereka yakin data pribadinya aman, sistem bebas dari kebocoran, dan penyedia layanan memiliki kredibilitas tinggi. Ini didasarkan bahwa log in pada aplikasi dilakukan sesuai porsinya. Log in pada menu mahasiswa akan berbeda dengan log in Dosen begitupun dengan menu yang tampil pada menu log admin akan berbeda dengan menu mahasiswa dan dosen.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara Bersama Staf administrasi (AA) yang menyatakan bahwa “Keamanan sudah terjaga dengan sistem login masing-masing pada setiap akun mahasiswa dan Dosen, akan tetapi tidak semua mahasiswa mengetahui bahwa ada proses enkripsi dan backup dari pusat pengelola Aplikasi SEVIMA.” Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Mahasiswa (MA) yang menyatakan bahwa “menurut mahasiswa yang bersangkutan bahwa keabsahan dan kerahasiaan data pada aplikasi sevima cukup baik. semoga kedepannya selalu seperti itu” (MA).

Peningkatan Kesadaran dan Literasi User Sevima

Pada penggunaan aplikasi layanan SEVIMA kendala utama yang dialami bukan hanya aspek teknis, melainkan faktor manusia (*Human error*). Untuk ranah Mahasiswa, kebanyakan dari Mahasiswa masih memiliki tingkat literasi digital yang beragam, sementara dosen belum seluruhnya disiplin dalam melakukan pembaruan data akademik. Faktor literasi digital dan disiplin pelaksana memperkuat teori (Van Meter & Van Horn, 1975) dan Good Governance ((UNDP, 1997)), bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan komunikasi antar pihak.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara Bersama Dosen (DH) menuturkan bahwa “kendala lain yang dihadapi Adalah ada kalanya dosen lupa menginput atau melakukan absensi dan input nilai tepat waktu karena kesibukan atau pekerjaan yang padat. sehingga bukan hanya sistem yang bermasalah, tapi terkadang manusia (Dosen) yang perlu lebih

disiplin dan diberikan pemahaman.” Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Mahasiswa (MS) yang menyatakan bahwa “Banyak teman mahasiswa yang masih mencari tahu cara penggunaan Aplikasi SEVIMA, padahal telah dijelaskan oleh Admin atau dosen pada jurusan masing-masing, hal ini mungkin diperlukan atensi yang lebih untuk para mahasiswa agar aplikasi ini bisa efektif digunakan..”

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas e-service SEVIMA di Politeknik Negeri Fakfak secara umum sudah berfungsi baik, namun belum optimal untuk keseluruhan dimensi. Dimensi reliability dan assurance relatif kuat, tetapi user interface, Customization dan responsiveness masih perlu peningkatan. Kualitas layanan digital juga sangat dipengaruhi oleh faktor literasi pengguna dan dukungan kelembagaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini melibatkan tujuh informan, terdiri dari empat mahasiswa, dua dosen, dan satu staf administrasi pengguna aktif aplikasi SEVIMA di Politeknik Negeri Fakfak. Hasil analisis berdasarkan lima dimensi kualitas e-service menunjukkan bahwa secara umum SEVIMA telah membantu proses pelayanan akademik, namun masih terdapat kendala pada aspek teknis dan pengguna.

Dari sisi antarmuka (User Interface), tampilan aplikasi cukup sederhana tetapi belum sepenuhnya intuitif bagi pengguna baru. Daya tanggap sistem (Responsiveness) masih perlu ditingkatkan, terutama saat periode registrasi akademik yang sering mengalami keterlambatan. Keandalan (Reliability) dinilai baik, namun sinkronisasi data dan jaringan yang kurang stabil menghambat akurasi. Penyesuaian layanan (Customization) sudah sesuai peran pengguna, tetapi masih perlu fleksibilitas lebih besar. Jaminan keamanan (Assurance) dinilai baik, meski sebagian pengguna belum memahami kebijakan privasi dan perlindungan data. Secara keseluruhan, keberhasilan layanan e-service SEVIMA juga sangat dipengaruhi oleh literasi digital dan kedisiplinan pengguna, bukan hanya faktor teknis sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-hawari, M. A., & Mouakket, S. (2010). The influence of technology acceptance model (TAM) factors on students' e-satisfaction and e-retention within the context of UAE e-learning. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, 3(4), 299–314. <https://doi.org/10.1108/17537981011089596>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance*. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*.
- Eshet-alkalai, Y. (2004). Digital Literacy: A Conceptual Framework for Survival Skills in the Digital Era. *Educational Multimedia and Hypermedia*, 13(1), 93–106.
- Faizan, S., Zaidi, H., & Qteishat, M. K. (2012). ASSESSING E-GOVERNMENT SERVICE DELIVERY (GOVERNMENT TO CITIZEN). *INTERNATIONAL JOURNAL OF EBUSINESS AND EGOVERNMENT STUDIES*, 4(1).
- Gilster, Paul. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer Pub.
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept – a mistake? *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150–152. <https://doi.org/10.1108/09604520110393386>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough?: An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>

- Liljander, V., Van Riel, A. C. R., & Pura, M. (2001). CUSTOMER SATISFACTION WITH E-SERVICES: THE CASE OF AN ONLINE RECRUITMENT PORTAL. In *Yearbook of Services Management 2002-E-Services*. <http://www.toy.fi/tuotteet/internet/inet3.htm>
- Miles, M. B. ., Huberman, A. M. ., & Saldaña, Johnny. (2014). *Qualitative data analysis : a methods sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 9, 1. <https://doi.org/10.1080/01900692>
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers & Education*, 59(3), 1065–1078. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016>
- Parasuraman, A. ., Zeithaml, V. A. ., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing; Spring*, 64(1), 12–40.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi* (5th ed.). Pustaka Pelajar.
- Susanti, G., Irvan Nur Iva, M., & Iskandar, D. (2023). Adaptive Capacity As a Form of Bureaucratic Reform in Enhancing Tax Services. *Tax Services Journal of Public Service Management*, 07(02), 471. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v7.i2.50356>
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development : a UNDP policy document*. United Nations Development Programme.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications. Sixth Edition*.