

Analisis Kualitas Pelayanan PT. Edu Media Digital Sebagai Penyedia Sistem Informasi Administrasi Akademik Melalui Metode SERVQUAL

Maudy Tasya Veronica^a, Raisa Rafifiti Choerunnisa^b

^{a,b}Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : maudyt3@gmail.com. raisa.rafifiti@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan sistem informasi administrasi akademik yang disediakan oleh PT. Edu Media Digital menggunakan metode SERVQUAL. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara harapan pengguna dan realitas layanan, terutama pada dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Keandalan yang rendah ditunjukkan dengan seringnya sistem mengalami *error*, sedangkan daya tanggap yang buruk tercermin dari lambatnya penanganan keluhan pengguna. Dimensi jaminan (*assurance*) juga belum optimal terkait keamanan data dan kejelasan informasi. Meskipun aspek tampilan fisik sistem (*tangibles*) dinilai baik, stabilitas fitur masih bermasalah, dan dukungan (*empathy*) terhadap pengguna baru masih kurang. Disimpulkan bahwa pelayanan PT. Edu Media Digital belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Studi ini merekomendasikan perbaikan menyeluruh, meliputi modernisasi sistem, peningkatan protokol keamanan data, serta peningkatan responsivitas dan kualitas dukungan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengembangkan sistem informasi administrasi akademik yang lebih berkualitas dan andal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Sistem Informasi Akademik, PT. Edu Media Digital.

Analysis of Service Quality at PT. Edu Media Digital as a Provider of Academic Administration Information Systems Using the SERVQUAL Method

Abstract

This study aims to analyze the service quality provided by PT. Edu Media Digital, a provider of academic administration information systems, using the SERVQUAL method. The research employed a qualitative descriptive approach, conducted through interviews, observation, and documentation. The findings revealed a significant gap between user expectations and the reality of the service received, particularly in the dimensions of reliability and responsiveness. This was evidenced by frequent system errors and slow handling of user complaints. The assurance dimension was also suboptimal regarding data security and clarity of information. Although the system's physical appearance (tangibles) was rated well, its features were not entirely stable, and empathy (support) for new users was lacking. In conclusion, the services provided by PT. Edu Media Digital are not yet fully meeting user needs. This study recommends comprehensive improvements, including system modernization, enhanced security measures, and increased responsiveness in user support. This research is expected to contribute to the development of higher-quality academic administration information systems.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Academic Information System, PT. Edu Media Digital.

A. PENDAHULUAN

Pendidikan memegang peranan sentral sebagai pondasi utama dalam membangun suatu bangsa. Kualitas pendidikan yang rendah dapat menghambat lahirnya sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi (Nufus et al., 2024). Pemerintah terus berupaya meningkatkan mutu pendidikan melalui perubahan kurikulum yang disesuaikan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (Yudhistira et al., 2020). Sistem pendidikan di Indonesia dirancang dengan jenjang yang saling berkesinambungan, yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Zamhari Zamhari et al., 2023).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa dunia pendidikan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan serius (Herdiansyah & Kurniati, 2020). Kualitas pendidikan di Indonesia menempati peringkat ke-54 dari 78 negara. Angka putus sekolah masih menjadi permasalahan yang signifikan, terutama di daerah perdesaan (Habe & Ahiruddin, 2017). Tingkat partisipasi masyarakat Indonesia dalam pendidikan perguruan tinggi juga masih tergolong rendah.

Salah satu langkah strategis yang dapat diambil adalah melalui penerapan sistem pelayanan administrasi akademik yang lebih modern, efektif, dan efisien (Alifa, 2023). Pelayanan administrasi akademik yang terintegrasi dan berbasis teknologi dapat membantu meminimalisir kesenjangan Pendidikan (Saputra et al., 2014). Digitalisasi administrasi akademik memungkinkan adanya fleksibilitas dalam proses belajar, seperti sistem pembelajaran jarak jauh yang dapat menjangkau lebih banyak siswa tanpa terkendala lokasi atau keterbatasan infrastruktur (Munirah, 2015). Penerapan pelayanan berbasis digital memang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi

belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada Masyarakat (Setiawan et al., 2021). Institusi pendidikan perlu beradaptasi dengan pelayanan sistem administrasi berbasis teknologi yang mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi (Arbain et al., 2024).

Perusahaan teknologi pendidikan (*edutech*) memegang peran penting dalam mendukung transformasi sistem pendidikan nasional (Setyorini, 2025). PT Edu Media Digital mengambil peran aktif dalam mendukung digitalisasi administrasi akademik di Indonesia, dengan menyediakan solusi teknologi untuk institusi pendidikan. PT. Edu Media Digital hadir sebagai solusi digital bagi dunia pendidikan dengan menyediakan layanan berbasis teknologi untuk mendukung transformasi sistem akademik.

Namun dalam memberikan pelayanan ini masih terdapat sejumlah tantangan dan permasalahan yang perlu diatasi agar pelayanan menjadi lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Data dan keluhan yang tercatat melalui sistem Customer Relationship Management (CRM) yang digunakan oleh PT. Edu Media Digital, memperlihatkan berbagai permasalahan yang dialami langsung oleh pengguna. Keluhan ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan layanan yang diberikan oleh sistem informasi akademik. kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan melalui aspek kehandalan, kepastian, responsif, empati, serta sarana dan prasarana. Namun, mereka juga menekankan bahwa pelayanan tetap memiliki tantangan, seperti keterbatasan tenaga, waktu, dan fasilitas pendukung. Pandangan ini mendukung hasil penelitian pada PT. Edu Media Digital, di mana meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, masih ada kendala terutama pada aspek *reliability* dan *responsiveness* (Setiawan et al., 2022).

Berdasarkan data PT. Edu Media Digital pada periode Juli 2024 hingga April 2025, tercatat sebanyak 1.698 laporan keluhan yang berkaitan langsung dengan penggunaan aplikasi sistem informasi akademik. Jumlah ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala teknis yang dialami oleh pengguna dalam mengakses maupun memanfaatkan sistem tersebut. Keluhan yang paling dominan berkaitan dengan kesulitan saat melakukan login ke dalam sistem, yang menempati peringkat pertama dengan total persentase sebesar 44% dari seluruh keluhan. Permasalahan ini menunjukkan adanya hambatan awal yang cukup signifikan dalam akses pengguna terhadap sistem, yang berdampak pada terhambatnya seluruh proses akademik selanjutnya. Pada peringkat kedua, sebanyak 17% keluhan berkaitan dengan kendala dalam proses pencetakan dokumen akademik, seperti cetak Kartu Rencana Studi (KRS), cetak jadwal perkuliahan, dan dokumen penunjang lainnya. Kendala ini umumnya disebabkan oleh gangguan sistem atau error yang terjadi secara berkala, ini dapat menghambat kelancaran proses administrasi akademik baik bagi mahasiswa maupun staf. Selanjutnya, sebesar 14% keluhan berasal dari kegagalan dalam proses unggah (upload) file ke dalam sistem, yang sering terjadi saat pengguna ingin mengunggah tugas, dokumen persyaratan akademik, maupun berkas administratif lainnya. Kendala ini tidak hanya mengganggu proses pelaporan dan pengumpulan data, tetapi juga berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam proses akademik. Sisa 25% dari keluhan lainnya.

Dengan adanya keluhan tersebut penting untuk menganalisis kualitas pelayanan PT. Edu Media Digital sebagai penyedia sistem informasi administrasi akademik, berdasarkan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan et al., 2019) kualitas

pelayanan sering kali menghadapi gap antara harapan dan kenyataan penanganan pengaduan, kesesuaian biaya, serta hasil pelayanan merupakan atribut yang dinilai penting tetapi masih belum memuaskan pengguna.

Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan yang masih terjadi, memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam, serta memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan layanan ke depan. Ketidakefektifan dalam sistem layanan PT. Edu Media Digital mencerminkan terjadinya perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan sistem yang lebih modern dan terintegrasi guna meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diperlukan untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan yang ada di Kantor PT. Edu Media Digital, Berfokus pada tantangan dan penyimpangan dalam hambatan yang muncul, menemukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih sesuai dengan harapan pelanggan dan standar yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kondisi layanan di PT. Edu Media Digital, dengan menitikberatkan pada pemahaman yang mendalam terkait berbagai permasalahan dan hambatan yang dihadapi. Evaluasi menyeluruh dilakukan sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi, dengan memperhatikan kelebihan dan kekurangannya (Choerunnisa & Harahap, 2025). Tujuannya adalah untuk merumuskan strategi perbaikan guna meningkatkan mutu layanan publik agar lebih sesuai dengan ekspektasi pelanggan serta standar yang telah ditentukan. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik di masa depan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena secara mendalam dalam konteks alami. Metode ini dipilih oleh penulis dikarenakan penelitian ini memerlukan eksplorasi atau mencari informasi secara mendalam dari partisipan yang memiliki pengalaman terhadap objek yang penulis teliti, serta penulis ingin memahami lebih dalam terhadap fenomena yang diteliti (Kautsar & Choerunnisa, 2024). Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan PT. Edu Media Digital sebagai penyedia sistem informasi administrasi akademik, dengan menyoroti pengalaman dan persepsi pengguna di lapangan. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 18 Juni 2025 hingga 04 Juli 2025, dan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Informan dipilih secara sengaja karena memiliki pengalaman langsung dengan sistem, baik dari sisi penyedia maupun pengguna. Informan terdiri dari staf customer service dan pengembang sistem dari PT. Edu Media Digital, serta staf admin institusi pendidikan pengguna sistem, yang secara langsung terlibat dalam penggunaan dan interaksi layanan sistem informasi administrasi akademik.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menginterpretasikan data secara sistematis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas pelayanan. PT. Edu Media Digital sebagai penyedia sistem informasi administrasi akademik, yang dikaji melalui lima dimensi SERVQUAL: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

C. PEMBAHASAN

1. Analisis Kondisi Kualitas Pelayanan PT. Edu Media Digital

Untuk mengetahui sejauh mana kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Edu Media Digital sebagai penyedia sistem informasi administrasi akademik, analisis dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi utama dalam kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi tersebut mencerminkan standar kualitas layanan yang banyak digunakan dalam menilai pelayanan berbasis jasa, khususnya dalam konteks hubungan antara penyedia layanan dan pengguna. Analisis dalam penelitian ini menggambarkan kondisi aktual pelayanan di lapangan berdasarkan kelima dimensi tersebut.

a. Analisis Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik mencakup aspek-aspek layanan yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna. Dalam penelitian ini, yang diamati pada dimensi ini meliputi tampilan menu sistem informasi akademik, media komunikasi yang digunakan dalam proses layanan, perangkat kerja yang mendukung pengoperasian sistem, serta ketersediaan dan penyajian dokumen teknis seperti panduan penggunaan. Karena layanan PT. Edu Media Digital diselenggarakan sepenuhnya secara daring, pengamatan pada dimensi ini difokuskan pada elemen visual sistem, sarana komunikasi digital, dan dokumen pendukung layanan.

PT. Edu Media Digital telah menyediakan tampilan sistem yang sederhana dan mudah dipahami, memudahkan proses administrasi bahkan bagi pengguna non IT. Panduan pengguna tersedia dalam bentuk PDF dan video, namun aksesnya masih terbatas pada peran tertentu (misalnya hanya super admin), sehingga perlu diperluas agar semua pengguna

dapat memanfaatkannya. Sistem dipelihara secara berkala dan pembaruan dilakukan secara bertahap agar tidak mengganggu pengguna. Komunikasi paling efektif dilakukan melalui WhatsApp, sementara email kurang responsif dan fitur live chat belum tersedia. Sistem pencatatan keluhan (CRM) sudah digunakan namun masih memerlukan peningkatan efisiensi agar proses pelaporan dan tindak lanjut lebih cepat. Oleh karena itu, pengembangan perlu difokuskan pada perluasan akses panduan, penambahan fitur komunikasi seperti live chat, dan optimalisasi sistem CRM.

b. Analisis Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* ini menilai sejauh mana pelayanan PT. Edu Media Digital dapat diandalkan, terutama dalam hal konsistensi sistem, ketepatan informasi, serta kemampuan tim dalam memberikan solusi teknis yang akurat. Pada dimensi ini, aspek yang dianalisis meliputi: keakuratan sistem informasi akademik dalam mengelola data, stabilitas sistem saat digunakan, dan konsistensi pelayanan dari staf *customer service* maupun tim teknis.

Sistem dan layanan PT. Edu Media Digital secara umum dinilai cukup andal dan stabil. Fungsi-fungsi utama seperti input nilai, absensi, dan pelaporan berjalan dengan baik dan efisien. Penanganan keluhan dilakukan secara cepat dan sistematis, dengan pola komunikasi yang jelas dan akurat antara tim layanan dan pengguna. Tim internal secara rutin melakukan pemeliharaan sistem dan pengujian sebelum pembaruan dirilis, guna menjaga stabilitas sistem di lapangan. Jika terjadi kendala teknis, solusi sementara tetap disiapkan agar pengguna tetap dapat melanjutkan pekerjaannya tanpa terganggu terlalu lama. Secara keseluruhan, keandalan sistem dan pelayanan yang diberikan PT. Edu Media Digital cukup memenuhi

ekspektasi dari pengguna institusi, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

c. Analisis Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap menilai sejauh mana staf PT. Edu Media Digital mampu memberikan respon secara cepat, tepat, dan sigap terhadap pertanyaan, keluhan, serta kebutuhan pengguna sistem informasi akademik. Aspek yang dianalisis dalam dimensi ini mencakup kecepatan dalam merespons laporan, ketersediaan tindak lanjut yang memadai, serta kemampuan dalam berkomunikasi secara sopan dan jelas.

PT. Edu Media Digital menunjukkan respons yang cepat dan komunikatif dalam menangani keluhan dan pertanyaan pengguna. Pertanyaan nonteknis ditangani langsung, sedangkan masalah teknis tetap diberi respon awal dan ditindaklanjuti sesuai prosedur. Komunikasi aktif dijaga untuk memberikan progres penanganan secara berkala. Pelatihan tambahan juga tersedia atas permintaan. Namun, pendekatan proaktif seperti sosialisasi fitur baru atau *follow-up* tanpa laporan masih terbatas. Dalam situasi ini, pengendalian dapat dilakukan secara internal atau eksternal (Faishal & Choerunnisa, 2024). Secara umum, layanan dinilai responsif, jelas, dan menunjukkan kepedulian terhadap pengguna.

d. Analisis Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* atau jaminan, staf PT. Edu Media Digital menunjukkan penguasaan yang cukup baik terhadap sistem dan layanan yang ditawarkan. Sistem informasi akademik yang dikembangkan oleh PT. Edu Media Digital juga telah dilengkapi dengan pengamanan data. Akses pengguna dibatasi sesuai peran masing-masing, dan proses backup dilakukan secara rutin untuk menghindari kehilangan data. Informasi mengenai pembaruan atau perubahan sistem juga disampaikan secara

transparan kepada pengguna agar mereka tetap merasa aman dan siap menghadapi perubahan.

PT. Edu Media Digital dinilai mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui kontrak kerja sama yang jelas, sistem yang aman, serta prosedur teknis yang terstandar. Tim dinilai kompeten dan komunikatif, mampu menjelaskan informasi teknis secara runtut dan mudah dipahami, termasuk oleh pengguna non-IT. Dukungan berupa panduan visual serta bahasa layanan yang sopan turut memperkuat kenyamanan pengguna. Secara keseluruhan, jaminan layanan terlihat dari kombinasi kompetensi teknis, profesionalisme, dan kepedulian terhadap keamanan data serta kenyamanan pengguna.

e. Analisis Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* atau empati menggambarkan sejauh mana PT. Edu Media Digital menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan, kondisi, dan keterbatasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik. Fokus analisis dalam dimensi ini meliputi kemampuan staf dalam mendengarkan keluhan, sikap ramah dan sopan, kesabaran menghadapi pengguna awam, serta kesesuaian solusi dengan konteks masing-masing institusi.

Pada dimensi *Empathy* (Empati), PT. Edu Media Digital menunjukkan kepedulian yang cukup tinggi terhadap kenyamanan dan kebutuhan pengguna. Penanganan keluhan dilakukan dengan pendekatan yang komunikatif, ramah, dan sabar, serta disesuaikan dengan situasi masing-masing pengguna. Tim secara aktif mendengarkan keluhan, menggali detail permasalahan, dan memberikan solusi dengan bahasa yang mudah dipahami. Komunikasi yang terbuka dan tidak terburu-buru menciptakan kesan bahwa pengguna benar-benar dihargai dan dilayani dengan perhatian. Selain itu, tindak lanjut rutin dilakukan setelah masalah ditangani, guna memastikan kendala telah benar-benar terselesaikan. Dalam kondisi

tertentu, tim teknis juga turut berinteraksi langsung untuk merespons kebutuhan atau masukan pengguna, dengan tetap mempertimbangkan keberlanjutan sistem. Sikap responsif, penanganan yang personal, serta komitmen dalam menjaga kenyamanan pengguna mencerminkan kualitas empati yang kuat dalam pelayanan yang diberikan.

2. Kendala dalam Proses Pelayanan PT. Edu Media Digital

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode SERVQUAL, peneliti menemui beberapa kendala, diantaranya adalah:

- Kendala pada Dimensi *Assurance* (Jaminan). Belum adanya kebijakan atau dokumen resmi perusahaan yang mengatur perlindungan data pribadi pengguna.
- Kendala pada Dimensi *Reliability* (Keandalan). Sistem masih bercampur antara laporan CS dan tim teknis, sehingga menyulitkan pelacakan riwayat masalah.
- Kendala pada Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik). Dokumen pendukung seperti PDF maupun video tutorial umumnya hanya dapat diakses oleh super admin institusi.
- Kendala pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap). Tidak tersedianya mekanisme respons cepat seperti helpdesk otomatis, chatbot, atau sistem tiket daring menyebabkan keluhan yang masuk baru dapat ditangani pada jam operasional berikutnya.
- Kendala pada Dimensi *Empathy* (Empati). Beban kerja yang tinggi kadang membuat interaksi personal menjadi terbatas. Hal ini dapat menurunkan pengalaman layanan yang lebih humanis, khususnya bagi pengguna yang membutuhkan pendampingan lebih intensif.

3. Upaya Mengatasi Kendala dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Edu Media Digital

Adanya kendala dalam melaksanakan pelayan, maka Peneliti merumuskan beberapa Upaya yang dapat ditempuh oleh PT. Edu Media, diantaranya adalah:

a. *Reliabilty* (Keandalan)

Tim CS berkoordinasi dengan tim teknis untuk merancang dan mengembangkan sistem Customer Relationship Management (CRM) yang baru agar pencatatan keluhan lebih terstruktur serta mendukung koordinasi lintas tim.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tim CS PT. Edu Media Digital berupaya untuk memberikan respons awal secara lebih cepat, meskipun solusi teknis belum dapat langsung diberikan. Peneliti juga mengajukan usulan tambahan berupa pengembangan fitur chat support 24/7 atau menu pelaporan mandiri yang dapat langsung diakses pengguna melalui dashboard sistem akademik.

c. *Assurance* (Jaminan)

Kebijakan yang dapat dilakukan yaitu: menyusun dan menetapkan dokumen kebijakan resmi perlindungan data pribadi, memperluas akses panduan teknis, menyediakan laporan berkala terkait aktivitas backup dan status keamanan data, membangun mekanisme evaluasi yang terstruktur, memperkuat komunikasi preventif.

d. *Empathy* (Empati)

Upaya yang dapat dilakukan: menyusun standar komunikasi empatik yang terdokumentasi dalam bentuk pedoman layanan, memperluas akses panduan mandiri dengan menyediakan fitur self-service help center atau modul pembelajaran berbasis video yang mudah

diakses langsung oleh pengguna, membangun sistem pencatatan khusus untuk keluhan berulang, mengadakan pelatihan layanan berbasis empati secara berkala.

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tim pengembang PT. Edu Media Digital mengembangkan sistem level pengguna (user level) pada aplikasi, yang resmi mulai diterapkan pada pertengahan tahun 2025.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Edu Media Digital sebagai penyedia sistem informasi administrasi akademik sudah berjalan cukup baik, namun efektivitasnya berbeda pada tiap dimensi SERVQUAL. Keandalan sistem dinilai memadai, tetapi penanganan keluhan masih terbatas. Tampilan fisik layanan cukup informatif meski belum sepenuhnya lengkap, daya tanggap masih lemah di luar jam operasional, serta aspek jaminan dan keamanan perlu terus diperkuat. Empati terhadap pengguna sudah terlihat, namun konsistensi layanan tetap perlu ditingkatkan. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa PT. Edu Media Digital telah menunjukkan komitmen dalam menjaga kualitas layanan, meskipun masih diperlukan langkah perbaikan yang lebih sistematis.

Direkomendasikan agar PT. Edu Media Digital mengembangkan sistem keluhan yang lebih terintegrasi, memperkuat keamanan data, serta meningkatkan komunikasi dan pendampingan kepada institusi pengguna. Di sisi lain, institusi pendidikan diharapkan aktif menjalin komunikasi dengan penyedia layanan dan meningkatkan literasi digital agar pemanfaatan sistem lebih optimal. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian dengan melibatkan lebih banyak institusi dari berbagai jenjang pendidikan sehingga hasilnya lebih komprehensif.

REFERENSI

- Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 112–123.
- Alifa, V. N. (2023). Analisis Faktor Penyebab Meningkatnya Angka Putus Sekolah di Indonesia pada Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan Sultan Agung*, 3(2), 175. <https://doi.org/10.30659/jp-sa.3.2.175-182>
- Arbain, M. A., Rizqa, M., Irma, A., & Putri, N. A. (2024). Tantangan Dan Peluang Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pendidikan. *PANDU: Jurnal Pendidikan Anak Dan Pendidikan Umum*, 2(2), 22–27. <https://doi.org/10.59966/pandu.v2i2.933>
- As-Sajjad, M. D., Agustina, I., & Wiradiputra, I. A. (2023). Assessing Technical, Functional And Image Aspects Of Service Quality And Their Impact On Citizen Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(2), 173–188. <https://doi.org/10.30741/adv.v7i2.1215>
- Choerunnisa, R. R., & Harahap, W. W. (2025). Implementasi Program 3M (Masyarakat Melek Metrologi) dalam Rangka Pemasaran Sosial di Kota Bandung oleh Direktorat Metrologi. *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, 9(1), 24–33.
- Desma, S. A., Harahap, A. S., Wijayanti, R., & Kurniawan, I. (2025). Penerapan Metode Servqual dan Kano Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja. *GEMAH RIPA: Jurnal Bisnis*, 5(03), 384–397. <https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2402>
- Faishal, M. R., & Choerunnisa, R. R. (2024). Optimalisasi Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 8(1), 570–576.
- Habe, H., & Ahiruddin, A. (2017). Sistem Pendidikan Nasional. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>
- Hanizam, J.H., Sudrajat, A.S., Taryono, O., Novira, A. (2025). An Analysis of the Quality of Srikandi Utilization as a Digital Official Document Management System at Bappelitbangda of Cimahi City. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4(2), 229–234. <https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2.259>
- Herdiansyah, D., & Kurniati, P. S. (2020). Pembangunan sektor pendidikan sebagai penunjang indeks pembangunan manusia di Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 8(1).
- Kautsar, S., & Choerunnisa, R. R. (2024). Implementasi Program Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 8(1), 551–560.
- Kurniawan, I., Setiawan, B., & Choerunnisa, R. R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Analisis Jabatan dan Beban Kerja Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 273–288.
- Munirah, M. (2015). Education System in Indonesia: between desire and reality. *AULADUNA: Journal of Islamic Basic Education*, 2(2), 233–245.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
- Nufus, Z., Nuraini, Z., Agustiani, I., Maula, M. N., & ... (2024). Peran Pendidikan Dalam Meningkatkan Indeks Pembangunan

- Manusia Di Era Globalisasi. *Jurnal Ekonomi ...*, 8(3), 57–65.
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93. <https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Rahayu, T. R. P. ., & Tindaon, S. S. (2024). Penerapan Service Quality Dan Service Recovery Untuk Meningkatkan Customer Satisfaction Pada Hotel Nyland Bandung . *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 8570–8579. <https://doi.org/10.37385/msej.v5i2.5637>
- Sabila, S.S., Pradesa, H.A., Zulvia, P., Purba, C.O. (2023). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) Pada E-Service Quality Pembelian Tiket Kereta Lokal Melalui KAI Access. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 194–200.
- Setiawan, B., Choerunnisa, R. R., & Caswadi, C. (2022). Evaluasi pelayanan publik pada poli umum rsud kota bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6(1), 102–110.
- Setiawan, B., Choerunnisa, R. R., & Widyastuti, C. I. (2021). Analisis Sistem Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Dinas Perhubungan Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 5(1), 7–13.
- Setyorini, S. (2025). Implementasi Sistem Informasi Akademik Berbasis Cloud untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Akademik. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 12(2).
- Suhendar, D., Fitriani, L., Wijayanti, R., Pradesa, H.A. (2024). Analisis Faktor Atas Kualitas Layanan di Laboratorium Pada RSUP Rotinsulu Bandung. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7 (2), 511–522. <https://doi.org/10.37479/jimb.v7i2.26780>
- Yudhistira, R., Rifaldi, A. M. R., & Satriya, A. A. J. (2020). Pentingnya perkembangan pendidikan di era modern. *Prosiding Samasta*, 3(4), 1–6.
- Wulandari, N. Pradesa, H.A., Zulvia, P., Agustina, I. (2025). Analisis Faktor Tentang E-Service Quality Pada Aplikasi Jakone Mobile. *BanKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol.6, No.1.
- Zamhari Zamhari, Dwi Noviani, & Zainuddin Zainuddin. (2023). Perkembangan Pendidikan di Indonesia. *Morfologi: Jurnal Ilmu Pendidikan, Bahasa, Sastra Dan Budaya*, 1(5), 01–10. <https://doi.org/10.61132/morfologi.v1i5.42>
- Zulvia, P., & Haryanto, N. D. (2021). Increasing Customer Satisfaction Through Improving Service Quality at the Purworejo Post Office 54100. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 195â€–211. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.796>
- Zulvia, P., Haryanto, N. , Buana, A.A. (2022). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Perbaikan Kualitas Informasi di Kompas.com. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 26 (2), 81 – 94. <https://doi.org/10.17933/jskm.2022.4734>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128–141. <https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>