

DAFTAR PUSTAKA

- Ajie, M. D. (1996). Sistem Informasi: Konsep Dasar (pp. 1–9). http://file.upi.edu/Direktori/FIP/PRODI._PERPUSTAKAAN_DAN_INFORMASI/MIYARSO_DWI_AJIE/Makalah_a.n_Miyarso_Dwiajie/Handout%2308-SISTEM-INFORMASI.pdf
- Akbar, R. F. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Komitmen Organisasional dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru Madrasah Swasta di Jawa Tengah*.
- Aprilyanti, S. (2017). Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang). *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 68. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.413>
- Arimawati, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–89. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom%0Ahttp://eprints.undip.ac.id/39016/1/ARIMAWATI.pdf>
- Firmansyah, I. (2019). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Survey Di Sentra Keripik Singkong Pedas Cimahi) [Universitas Komputer Indonesia]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fitriana, Di. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen Publik*, 2, 1–10.
- Gumilar, M. A. (2018). PENGARUH GAJI DAN MASA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INFOMEDIA NUSANTARA DI BANDUNG [UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG]. In *Procedia Computer Science* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.15439/2019F121>
- Guntara, S. B., & Suryani, N. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 973–986.
- Haryadi, N. D. M. (2019). *PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN PESERTA BINAAN SOSIAL DI SATUAN PELAYANAN REHABILITASI TUNA SOSIAL CIBADAK SUKABUMI* (Issue 2001). UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

- Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (The Effect of Academic Information System and The Quality of Administrative Services on Student Satisfaction). *Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Organisasi*, 2(1), 11–19.
- Indrajit, Richardus Eko (2005). E-Government in action. Yogyakarta: Andi Offset
- Irma Dwi Kurniawati. (2014). Masa Kerja Dengan job Engagement Pada Karyawan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 3(2). <https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- JIN, T. F. (2003). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas Akuntan. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI*, 5(1), 1–26.
- Kurniawati, R. (2019). *Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di universitas lampung*. Universitas Bandar Lampung.
- Lumbanraja, S. N., & Aryanti, C. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, dan Pelatihan Bidan pada Kualitas Konseling, Informasi, dan Edukasi dalam Pelayanan Antenatal.
- Mar'ati, F. S., Putra, Y. S., & Pujiasih, S. (2012). Pengaruh masa kerja dan tingkat pendidikan terhadap kompetensi karyawan dengan competency based training sebagai variabel intervening (studi pada karyawan unit spinning pt apac inti corpora). *Among Makarti*, 3(6).
- Mukharom, E. Y. (2012). *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, dan Motivasi Kerja dengan Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderating Di Kantor PDAM Kabupaten Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Noer Bahry Noor, Burhanuddin Bahar, G. R. F. (2013). *Pengaruh Antara Penggunaan Teknologi Informasi, Implementasi Strategi Diferensiasi, Dan Kualitas Layanan Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Rumah Sakit Haji Makassar*. 184–189.
- Nurmasitha, F. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(6), 1220–1228.
- Prabandari, A. (2015). KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman [Universitas Negeri Yogyakarta]. In *Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Pariyatin, Y. (2015). Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas

- Pelayanan di Kampung Sampireun Resort & Spa. *Jurnal Algoritma*, 12(2), 457-469.
- Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 1(2), 98. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>
- Rahmawati, D. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(2), 18–31. <https://doi.org/10.21831/jpai.v8i2.951>
- Rasipan, R., & Andriyani, M. (2017). Pengaruh kompetensi dan manajemen teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di kantor pemerintahan kecamatan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 14(1), 63-76.
- Resusun, A. R., Tumbel, A. L., Mandagie, Y., Perbandingan, A., Pelayanan, K., & Kepuasan, T. (2019). *Konsumen pengguna transportasi online Go-Jek dan Grab pada mahasiswa fakultas teknik mesin UNSRAT*. 7(4), 6030–6036.
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163–1177. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>
- Sari, T. W. (2017). *Pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan karangmoncol kabupaten purbalingga*. Universitas Negeri Semarang.
- Saputra, E. N. (2014). Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Penerapan E-filing Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)
- Septiana, V. A. (2015). Produktivitas Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Unpand*, 17. <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/237>
- Setriyanti, P., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). *STUDI TENTANG PENGGUNAAN FASILITAS PENDIDIKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MULAWARMAN*. 7, 8512–8524.
- Siregar, Syofian. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Prenadamedia Group.

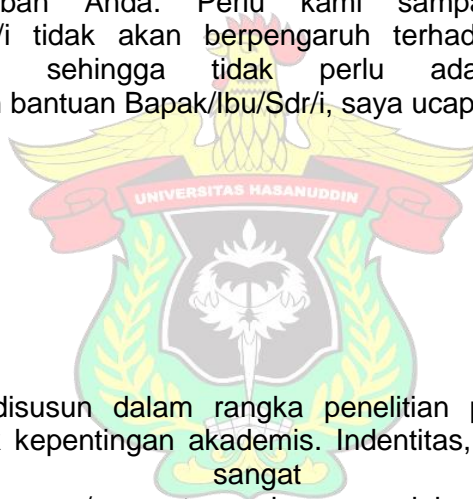
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Umanailo, M. C. B. (2016). *Keterbatasan penggunaan teknologi informasi pada pelayanan dan pembelajaran di universitas iqra buru*.
- Wijayanti, W. S., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 1(1), 14–28.
- Wungow, J. F., Lambey, L., & Pontoh, W. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, Pelatihan Dan Jabatan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill,"* 7(2), 174–188. <https://doi.org/10.35800/jjs.v7i2.13560>

LAMPIRAN 1 KUESIONER

KUISIONER

Sehubungan dengan penyelesaian studi saya pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, saat ini saya sedang mengadakan penelitian dengan judul: "Pengaruh Teknologi Informasi, Dan Masa Kerja Terhadap Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Fakultas Hukum Unhas".

Dengan tujuan tersebut, saya membutuhkan bantuan bapak/ibu/saudara/i untuk dapat menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian sebagaimana yang terlampir di bawah ini. Sesuai dengan etika penelitian, saya akan menjaga kerahasiaan jawaban Anda. Perlu kami sampaikan bahwa jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i tidak akan berpengaruh terhadap status kepegawaian maupun jabatan, sehingga tidak perlu ada yang dikawatirkan. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan terima kasih.



Hormat Kami,

Peneliti

Petunjuk :

1. Kuesioner ini disusun dalam rangka penelitian penyusunan Thesis dan semata-mata untuk kepentingan akademis. Identitas, pendapat dan perasaan responden sangat dirahasiakan.
2. Jawablah pertanyaan/pernyataan dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Berikan tanda check (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pernyataan (SS, S, R, TS dan STS).

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju (skor : 1)

TS = Tidak Setuju (skor : 2)

R = Ragu/Netral (skor : 3)

S = Setuju (skor : 4)

SS = Sangat Setuju (skor : 5)

Pernyataan:**1) Teknologi Informasi**

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	RG	S	SS
	Intensitas teknologi informasi,					
1	Para pegawai telah memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dalam memberi pelayanan					
	Ketersediaan tenaga ahli,					
2	Para pegawai terlihat telah aktif dalam menggunakan teknologi pada proses pelayanan					
	Investasi pada teknologi,					
3	Pegawai telah dibekali teknologi informasi untuk mendukung pelayanan					
	Kemudahan bertukar Informasi					
4	Pegawai memberi kemudahan bertukar Informasi melalui media sosial					
	Kemudahan akses bekerja sama					
5	Para pegawai memberi kesempatan bagi para mahasiswa untuk mengajukan permohonan pelayanan via seluler					

2) Masa Kerja

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	RG	S	SS
	Tanggap terhadap pengajuan administrasi					
1	Para pegawai senior ataupun pegawai baru tanggap terhadap pengajuan administrasi					
	Pelayanan secara professional					
2	Para pegawai telah memberi pelayanan secara professional					
	Pelayanan yang memuaskan					
3	Pelayanan administrasi dari para pegawai sudah sangat memuaskan					
	Memberi pelayanan terbaik					
4	Para pegawai selalui berupaya memberi pelayanan terbaik					

3) Kompetensi

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	RG	S	SS
	Motif (motives),					
1	Para pegawai telah memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa					
	Sifat (traits),					
2	Mahasiswa mendapat keramahan dari para pegawai saat mengajukan proses pelayanan					
	Konsep diri (self concept),					
3	Para pegawai telah memiliki kompetensi yang baik untuk melayani mahasiswa					
	Pengetahuan (knowledge),					
4	Pengetahuan yang dimiliki pegawai sangat membantu mahasiswa					
	Keterampilan (skill)					
5	Para pegawai sangat terampil dalam menyelesaikan pengajuan administrasi					

4) Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	RG	S	SS
	Bukti langsung (tangibles)					
1	Pihak akademik memberi pelayanan yang baik					
	Kehandalan (reliability)					
2	Pelayanan dari akademik dapat diandalkan ketika mahasiswa mengajukan berkas akademik					
	Daya tanggap (responsiveness)					
3	Para pegawai tanggap dalam melayani mahasiswa					
	Jaminan (assurance)					
4	Pihak akademik memberi jaminan pelayanan maksimal					
	Empati (empathy)					
5	Para pegawai memberi empati bagi para mahasiswa yang membutuhkan layanan					

HASIL OLAH DATA PLS

1. UJI VALIDITAS

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- TEKNOLOGI INFORMASI	0.824	16.014	0.000
X1.2 <- TEKNOLOGI INFORMASI	0.876	24.537	0.000
X1.3 <- TEKNOLOGI INFORMASI	0.925	34.349	0.000
X1.4 <- TEKNOLOGI INFORMASI	0.932	55.329	0.000
X1.5 <- TEKNOLOGI INFORMASI	0.804	16.772	0.000
X2.1 <- MASA KERJA	0.843	17.604	0.000
Y1.3 <- KOMPETENSI	0.885	29.247	0.000
Y1.4 <- KOMPETENSI	0.903	32.672	0.000
Y1.5 <- KOMPETENSI	0.869	21.700	0.000
Y2.1 <- KUALITAS PELAYANAN	0.941	58.583	0.000
Y2.2 <- KUALITAS PELAYANAN	0.930	50.104	0.000
Y2.3 <- KUALITAS PELAYANAN	0.945	72.467	0.000
Y2.4 <- KUALITAS PELAYANAN	0.737	8.568	0.000
Y2.5 <- KUALITAS PELAYANAN	0.860	19.594	0.000

2. UJI REABILITAS

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
KOMPETENSI	0.925	0.944
KUALITAS PELAYANAN	0.929	0.948
MASA KERJA	0.857	0.904
TEKNOLOGI INFORMASI	0.922	0.942

3. PENGARUH LANGSUNG

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
KOMPETENSI -> KUALITAS PELAYANAN	0.237	3.893	0.000
MASA KERJA -> KOMPETENSI	0.239	2.047	0.041
MASA KERJA -> KUALITAS PELAYANAN	0.327	6.666	0.000
TEKNOLOGI INFORMASI -> KOMPETENSI	0.652	6.044	0.000
TEKNOLOGI INFORMASI -> KUALITAS PELAYANAN	0.449	8.266	0.000

4. PENGARUH TIDAK LANGSUNG

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
MASA KERJA -> KOMPETENSI -> KUALITAS PELAYANAN	0.056	1.971	0.049
TEKNOLOGI INFORMASI -> KOMPETENSI -> KUALITAS PELAYANAN	0.154	3.168	0.002

5. DISTRIBUSI TANGGAPAN RESPONDEN

Indikator	Rata-rata	Medium	Mlimum
X1.1	4.030	4.000	1.000
X1.2	3.475	4.000	1.000
X1.3	3.788	4.000	1.000
X1.4	3.747	4.000	1.000
X1.5	3.828	4.000	1.000
X2.1	3.909	4.000	1.000
X2.2	3.727	4.000	1.000
X2.3	3.879	4.000	1.000
X2.4	3.889	4.000	1.000
Y1.1	3.808	4.000	1.000
Y1.2	3.830	4.000	1.000
Y1.3	3.596	4.000	1.000
Y1.4	3.826	4.000	1.000
Y1.5	4.051	4.000	1.000
Y2.1	3.747	4.000	1.000
Y2.2	3.758	4.000	1.000
Y2.3	3.838	4.000	1.000
Y2.4	3.929	4.000	1.000
Y2.5	3.980	4.000	1.000

