



ANALISIS EFEKTIVITAS “SISUMAKER” SEBAGAI MEDIA SURAT MENYURAT ELEKTRONIK

Rizka Andriyati^{1*}, Agung Kuswantoro², Wahyu Sufa Ramadhan³

¹Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

rizkaandriyati@student.uns.ac.id^{*}, agungbinmadik@mail.unnes.ac.id², wahyusufa@students.unnes.ac.id³

Abstrak: Analisis Efektivitas “SISUMAKER” Sebagai Media Surat Menyurat Elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas SISUMAKER dengan menganalisis pengaruh lima variabel dalam *updated D & M IS Success Model*. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 35 pengguna SISUMAKER di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati. Data dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan alat analisis *SmartPLS 4.1*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan sebesar 15.3% terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan sebesar 45.3% terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 26.4% terhadap kepuasan pengguna, serta kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan sebesar 28.2% terhadap *net benefits*. Secara umum SISUMAKER sudah efektif dalam menunjang kegiatan surat menyurat elektronik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati. Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi khususnya dalam bidang administrasi persuratan elektronik.

Kata kunci: Efektivitas; Media Surat Elektronik; SISUMAKER;

Abstract: Effectiveness Analysis of "SISUMAKER" as Electronic Mail Media.

This study aims to measure the effectiveness of SISUMAKER by analyzing the influence of five variables in the updated D & M IS Success Model. This type of research is quantitative. The sample for this study was 35 SISUMAKER users Imigrasi Kelas I Non TPI Pati Office. The data were analyzed by SEM-PLS with the SmartPLS 4.1 analysis tool. The results showed that system quality had a positive and significant effect of 15.3% on user satisfaction, information quality had a positive and significant effect of 45.3% on user satisfaction, service quality had a positive and significant effect of 26.4% on user satisfaction, and user satisfaction had a positive and significant effect of 28.2% on net benefits. In general, SISUMAKER has been effective in supporting electronic correspondence activities at the Pati Class I Non-TPI Immigration Office. This research can be taken into consideration in the development of information systems, especially in the field of electronic correspondence administration.

Keyword: Effectiveness; Electronic Mail Media; SISUMAKER;

History & License of Article Publication:

Received: 20/07/2024

Revision: 22/08/2024

Published: 31/08/2024

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v%vi%1.76336>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Kegiatan surat-menyurat (korespondensi) menjadi salah satu kegiatan pokok di instansi pemerintahan. Pengelolaan surat yang baik dan benar sehingga menghasilkan informasi yang bernilai guna menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Setiarini and Lathifah 2019). Surat menyurat tidak sebatas sebagai alat komunikasi (Kuswantoro et al. 2022) namun juga penunjang fungsi manajerial seperti pemberian instruksi, pemberitahuan resmi, media pelaporan, mengelola konflik, perencanaan dan pengorganisasian, serta sarana evaluasi dan pemberian umpan balik. Hal ini menandakan bahwa surat-menyurat menjadi hal yang penting untuk memastikan koordinasi yang efektif, pengelolaan sumber daya, serta menjaga efisiensi dalam organisasi (Adra and Permana 2023; Syahrani and Lubis 2023). Oleh karena itu, pengelolaan surat perlu diselenggarakan secara lebih efektif.

Upaya mewujudkan efektivitas dalam pengelolaan surat dapat dilakukan dengan transformasi digital (digitalisasi) yaitu mengubah bentuk surat konvensional (*paper based*) menjadi surat elektronik (*electronic mail/e-mail*). Digitalisasi menjadi suatu keharusan guna mendukung program *Sustainable Development Goals* dimana teknologi dan konektivitas menjadi *issues* utama (Hajikhani and Suominen 2022; Popkova et al. 2022). Selain itu, digitalisasi mampu memberikan kecepatan serta keakuratan dalam pengiriman dan penerimaan surat bahkan sistem persuratan digital yang terintegrasi memungkinkan suatu instansi untuk melacak, mengarsipkan, dan mengelola *email* secara lebih efektif (Tengku Darmansah et al. 2024). Kegiatan surat menyurat secara digital dikenal pula dengan istilah *electronic mail*. *Electronic mail* memiliki beberapa keunggulan yaitu mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), lebih ekonomis karena tidak perlu mengeluarkan biaya untuk membayar jasa ekspedisi, meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan akses, efisien karena surat yang akan dikirim atau diterima dapat disampaikan saat itu juga, serta dapat dicetak jika sewaktu-waktu dibutuhkan (Andani, Ninghardjanti, and Susantiningrum 2020; Saputro et al. 2024).

Mengingat banyaknya manfaat dari *electronic mail*, pemerintah Indonesia mendukung sepenuhnya pengelolaan surat menyurat elektronik di lingkungan pemerintahan dengan menetapkan beberapa peraturan hukum, yaitu: Intruksi Presiden Republik Indonesia No.03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *E-government*; Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 5 ayat (3); Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada Pasal 7. Berlandaskan pada peraturan perundang-

undangan tersebut, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga pemerintah Indonesia turut melaksanakan pengelolaan surat secara elektronik yaitu dengan mempergunakan Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER). Hal ini sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.HH-01.TI.003.02 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan SISUMAKER di lingkungan KEMENKUMHAM RI. Dengan dikeluarkannya keputusan tersebut maka semua instansi dibawah pemerintahan KEMENKUMHAM RI diwajibkan menggunakan aplikasi SISUMAKER sebagai sarana komunikasi tertulis berbasis elektronik.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati sebagai unit pelaksana tugas pemerintahan dibawah KEMENKUMHAM RI telah menggunakan SISUMAKER sejak tahun 2018. Namun, dalam penerapannya masih memiliki beberapa hambatan yaitu: 1) SISUMAKER belum optimal dalam menunjang pekerjaan para pengguna; 2) Akses ke server seringkali lambat; 3) Tidak ada notifikasi ketika ada surat/informasi baru yang masuk sehingga pengguna harus mengecek SISUMAKER setiap saat dan berdampak pada ketidakefisienan waktu; 4) SISUMAKER belum memiliki layanan pengaduan apabila pengguna menemui permasalahan ketika mengoperasikan sistem tersebut; 5) Pengguna sering kali mengalami kesulitan pada saat mencari surat dikarenakan tidak ada standardisasi ketika melakukan input surat/informasi serta; 6) SISUMAKER hanya dapat diakses melalui mesin pencari (*search engine*) berbasis *website*.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka perlu dilakukan pengkajian terhadap efektivitas SISUMAKER. Mengkaji efektivitas sistem persuratan elektronik dalam institusi pemerintahan bertujuan untuk: 1) Meningkatkan kualitas komunikasi, apakah pesan/informasi dalam surat dapat dipahami oleh penerima. Komunikasi yang efektif meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas pegawai (Mensah 2020); 2) Evluasi sistem persuratan membantu mendeteksi adanya ketidakpatuhan institusi terhadap peraturan yang memiliki risiko hukum dan reputasi (Raddatz, Marett, and Trinkle 2020); 3) Evaluasi efektivitas sistem persuratan membantu mengidentifikasi langkah atau area mana yang perlu perbaikan dalam proses surat-menyurat (Yassir, Jamada, and Suhada 2023); 4) Mengidentifikasi dan mengurangi risiko operasional yang mungkin ditimbulkan dari alur persuratan yang tidak efektif (Nugraha, Perdanakusuma, and Rachmadi 2020); 5) Menilai kinerja dan meningkatkan akuntabilitas (Robbins, Judge, and Campbell 2017).

Efektivitas sistem informasi dapat diketahui dari seberapa besar *net benefits* yang ditimbulkan dari penggunaan sistem dalam menunjang pekerjaan pengguna (Karina and H

Simanjuntak 2022; Mubiroh 2019; Nofita and Veri 2024). Pengukuran efektivitas suatu sistem dapat dilakukan melalui pendekatan teori *Updated D & M IS Success Model* dengan mengadopsi lima komponen pengukurannya yaitu: 1) Kualitas sistem; 2) Kualitas informasi; 3) Kualitas layanan; 4) Kepuasan pengguna; 5) Manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Berbagai penelitian telah mengadopsi teori ini untuk melihat pengaruh antara variabel pengukur terhadap dampak yang ditimbulkan dari penggunaan sistem (*net benefits*) untuk meninjau efektivitas dari sistem tersebut. Nofita & Veri (2024) bahwa penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh terhadap *net benefits* dalam Siskudes. Hal berbeda ditemukan dalam penelitian Karina & H Simanjuntak (2022) bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh terhadap efektivitas atau *net benefits* sistem *e-Bupot 23/6*. Meskipun demikian, penelitian Hadi (2022) dan At-tamimi & Siregar (2021) menemukan bahwa lima variabel dari *Updated D & M IS Success Model* berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi SAKTI.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut dapat menjadi *research gap* yang mendorong peneliti untuk menguji kembali *Updated DeLone and McLean IS Success Model* secara parsial yaitu dengan hanya menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna serta *net benefits* pada objek dan waktu berbeda. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan teori dan metode penelitian. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Saeroji et al. (2021) dimana penelitian tersebut hanya menganalisis efektivitas SISUMAKER sebagai media temu kembali dengan pendekatan deskriptif kualitatif sedangkan penelitian ini hendak mengkaji efektivitas SISUMAKER dengan mengadopsi lima variabel dari teori *Updated D & M IS Success Model*. Adapun tujuan penelitian ini yaitu menganalisis efektivitas SISUMAKER dalam menunjang pekerjaan pengguna khususnya dalam kegiatan surat menyurat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dengan pendekatan teori *Updated D & M IS Success Model* (ditinjau dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna serta *net benefits*).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini ialah pegawai kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati yang berjumlah 35 orang. Pengambilan sampel menggunakan *total sampling* karena jumlah populasi yang relatif sedikit (Sugiyono 2019). Pengumpulan data dilakukan pada bulan Desember 2023 dengan menyebarkan kuesioner berisi 68 pernyataan dan menggunakan skala likert (Sugiyono 2019) yang telah dimofikasi sehingga hanya terdiri dari 4 pilihan jawaban (dari “sangat tidak

setuju” hingga “sangat setuju”). Peneliti menghilangkan pilihan “netral” karena kategori tersebut memiliki makna ganda yang dapat diartikan sebagai tidak memberikan jawaban, netral, atau ragu-ragu (Kriyantono 2012). Data dianalisis menggunakan pendekatan SEM-PLS dengan alat analisis Smart PLS (vers.4.1.) melalui tiga tahap: outer model, inner model, dan pengujian hipotesis (Hair et al. 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Evaluasi Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi outer model dilakukan untuk mengkonfirmasi realibilitas dan validitas model luar dari konstruk dan dimensinya (Hair et al. 2019). Uji validitas dilakukan dengan uji validitas konvergen dan validitas diskriminan untuk mengetahui keakuratan item dalam mengukur objek penelitian. *Convergent validity* didasarkan pada nilai *loading factor*. Item dikatakan valid apabila nilai *loading factor* > 0.70 dan nilai AVE (*Average Variance Extraced*) > 0,50 (Abdillah and Hartono 2015).

Tabel 1. Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	SQ1	0.743	0.604	Valid
	SQ2	0.714		Valid
	SQ3	0.752		Valid
	SQ4	0.732		Valid
Kualitas Informasi (X2)	IQ1	0.787	0.662	Valid
	IQ2	0.802		Valid
	IQ3	0.853		Valid
	IQ4	0.750		Valid
	IQ5	0.720		Valid
Kualitas Layanan (X3)	QS1	0.767	0.637	Valid
	QS2	0.761		Valid
	QS3	0.770		Valid
	QS4	0.780		Valid
	QS5	0.783		Valid
Kepuasan Pengguna (Y1)	US1	0.714	0.751	Valid
	US2	0.729		Valid
	US3	0.703		Valid
Net Benefits (Y2)	NB1	0.825	0.658	Valid
	NB2	0.817		Valid
	NB3	0.786		Valid
	NB4	0.758		Valid

Sumber: data penelitian diolah, 2024

Hasil uji validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh item (68 item) valid untuk mengukur objek penelitian karena nilai *loading factor* > 0.70 dan nilai AVE dari setiap variabel > 0.50.

Selanjutnya dilakukan uji validitas diskriminan (*discrminant validity*) untuk melihat korelasi antar konstruk yaitu didasarkan pada nilai *cross loading* atau berdasarkan kriteria *Fornell-larcker criterion* yaitu membandingkan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya di dalam suatu model. Model memiliki validitas diskriminan yang cukup baik jika nilai *cross loading* > 0.7 dalam satu variabel (Abdillah and Hartono 2015) atau akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Ghozali 2014). Hasil uji validitas diskriminan menunjukkan bahwa model memiliki diskriminan validity yang baik karena nilai *cross loading* setiap variabel > 0.70. Selain itu, nilai akar AVE dari setiap variabel lebih tinggi dari korelasinya.

Tabel 2. Discriminant Validity

	Variabel				
	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	Net Benefits
SQ1	0.743	0.731	0.672	0.713	0.727
SQ2	0.714	0.702	0.649	0.738	0.701
SQ3	0.752	0.639	0.618	0.616	0.643
SQ4	0.732	0.725	0.711	0.655	0.622
IQ1	0.764	0.787	0.688	0.757	0.727
IQ2	0.742	0.802	0.692	0.791	0.793
IQ3	0.766	0.853	0.733	0.813	0.665
IQ4	0.717	0.750	0.726	0.714	0.696
IQ5	0.702	0.720	0.715	0.711	0.654
QS1	0.625	0.654	0.767	0.637	0.616
QS2	0.612	0.647	0.761	0.651	0.634
QS3	0.677	0.757	0.770	0.644	0.668
QS4	0.691	0.772	0.780	0.681	0.697
QS5	0.779	0.751	0.783	0.675	0.626
US1	0.612	0.598	0.574	0.714	0.606
US2	0.697	0.668	0.717	0.729	0.682
US3	0.691	0.686	0.692	0.703	0.678
NB1	0.582	0.673	0.558	0.533	0.825
NB1	0.513	0.531	0.601	0.641	0.817
NB3	0.635	0.551	0.627	0.585	0.786
NB4	0.525	0.612	0.642	0.622	0.758

Sumber: data penelitian diolah, 2024

Tabel 3. Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Variabel Penelitian				
	KS	KI	KL	KP	NB
Kualitas Sistem	0.758				
Kualitas Informasi	0.636	0.765			
Kualitas Layanan	0.601	0.647	0.756		
Kepuasan Pengguna	0.629	0.624	0.635	0.714	
Net Benefits	0.622	0.646	0.652	0.616	0.702

Sumber: data penelitian diolah, 2024

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* > 0.7 sehingga dapat dikatakan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 4. Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Composite reliability	Ket.
Kualitas Sistem	0.785	0.780	Reliabel
Kualitas Informasi	0.818	0.814	Reliabel
Kualitas Layanan	0.764	0.760	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.805	0.801	Reliabel
<i>Net Benefits</i>	0.727	0.722	Reliabel

Sumber: data penelitian diolah, 2024

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam SEM-PLS dievaluasi dengan menggunakan uji *path coefficient* dan *t-value*, uji *R square* (R^2). Nilai R^2 dari konstruksi endogen dipandang sebagai kriteria utama untuk menilai kualitas model struktural dan tingkat variasi perubahan variabel model independen terhadap variabel dependen. Hair et al. (2019) membagi nilai *R square* dalam tiga kategori yaitu kuat apabila 0.75, moderat apabila 0.50, dan lemah apabila 0.25. Tabel 5 menunjukkan bahwa tabel *R-square* untuk variabel kepuasan pengguna sebesar 0.480 dan variabel *net benefits* sebesar 0.534. Hal ini mengindikasikan bahwa 48% sebaran variabel kepuasan pengguna dan 53.4% sebaran variabel *net benefits* dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian.

Tabel 5. R-square Test Result

Variabel	<i>R Square</i>	Adjusted <i>R Square</i>
<i>Net Benefits</i>	0.480	0.468
Kepuasan Pengguna	0.534	0.521

Sumber: data penelitian diolah, 2024

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam permodel SEM-PLS menggunakan metode *bootstrapping* dengan melihat nilai *critical ratio* (CR) beserta *p-value*.

Tabel 6. *Path Coefficients*

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P-value
Kualitas sistem -> Kepuasan pengguna	0.153	0.149	0.125	2.626	0.012
Kualitas informasi -> Kepuasan pengguna	0.453	0.450	0.146	3.453	0.002
Kualitas layanan -> Kepuasan pengguna	0.264	0.262	0.139	2.254	0.014
Kepuasan pengguna -> <i>Net benefits</i>	0.282	0.279	0.151	2.810	0.009

Sumber: data penelitian diolah, 2024

Berdasarkan data tabel 6. taraf signifikansi 0,05, jika nilai CR lebih dari 1,96 maka hipotesis diterima. Kemudian, pada nilai *p-value* jika yang dihasilkan lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka hipotesis diterima.

Discussion

Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0.012 < 0.05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample* sebesar 0.153 yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan dari kualitas sistem sebesar 15.3% terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian At-tamimi & Siregar (2021), Hadi (2022), dan Pambudi (2018). Hasil penelitian ini mendukung model *Updated DeLone and McLean IS Success Model* yang dikembangkan oleh Delone & McLean (2003) bahwa kualitas sistem informasi merupakan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan pengguna.

Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur menggunakan empat indikator yaitu: (1) Kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan merujuk pada konsep yang luas dan mencakup bagaimana sistem mendukung pengguna mencapai tujuan dengan cara yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan. Sistem informasi dengan kemudahan yang baik akan memberikan pengalaman pengguna yang positif karena membantu mereka untuk belajar dan berinteraksi (Haugeland et al. 2022). SISUMAKER memiliki menu yang jelas dan navigasi yang logis sehingga memudahkan penggunaannya; (2) Keluwesan sistem. Keluwesan sistem informasi menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Pengguna

akan merasa puas apabila sistem tersebut mampu beradaptasi dengan kebutuhan, teknologi, dan kondisi operasional (Issa and Isaias 2022). Sistem yang seperti ini akan memberikan nilai tambah bagi penggunanya karena memungkinkan penyesuaian dan adaptasi yang mudah dan meningkatkan efisiensi. SISUMAKER memungkinkan penggunanya untuk mengubah data yang tersedia sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, SISUMAKER dapat diakses melalui berbagai perangkat apapun sehingga memudahkan pengguna untuk mengakses dimanapun dan kapanpun; (3) Waktu akses. Sistem yang berkualitas memiliki waktu akses yang lebih cepat (Nguyen 2021). Waktu akses yang cepat memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan efisien. Waktu akses yang cepat dan responsif cenderung meningkatkan kepuasan, sebaliknya waktu akses yang lambat dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. SISUMAKER mampu merespon dengan cepat setiap permintaan informasi dari para pengguna sehingga menumbuhkan pengalaman positif para pengguna; (4) Keandalan sistem. Kepuasan pengguna turut dipengaruhi oleh persepsi para pengguna terhadap keandalan sistem informasi (Isnaeningsih et al. 2021). Apabila pengguna sering menemui gangguan atau kegagalan selama pengoperasian sistem maka mereka cenderung tidak merasa puas. SISUMAKER memiliki server yang cenderung stabil dan jarang mengalami kerusakan atau *error*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa korelasi positif antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna menggambarkan semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pengguna sistem informasi. Sistem yang berkualitas cenderung memberikan informasi yang lebih baik dan relevan. Hal yang demikian mengarah pada pengalaman pengguna yang positif dan kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, sistem yang tidak berkualitas akan mengakibatkan ketidakpuasan dan frustrasi pengguna. Sistem yang berkualitas akan memberikan kepuasan penuh bagi pengguna apabila memberikan dampak signifikan terhadap lingkungan kerja seperti peningkatan kualitas kerja pengguna, pekerjaan pengguna menjadi lebih mudah, menghemat waktu dan tenaga serta membantu memenuhi kebutuhan dan persyaratan pekerjaan dari pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila suatu sistem informasi dapat membantunya menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan efisien. Sebaliknya, pengguna akan merasa terbebani apabila suatu sistem informasi tidak bisa digunakan sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis (H2) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai

p -value $0,002 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample* sebesar 0,453 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas informasi sebesar 45,3% terhadap kepuasan pengguna SISUMAKER. Korelasi positif diantara kedua konstruk tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Amriani & Iskandar (2019), At-tamimi & Siregar (2021) dan Hadi (2022).

Derajat kepuasan pengguna didasarkan pada sejauh mana sistem informasi tersebut dapat memenuhi atau gagal memenuhi harapan pengguna. Hal ini berarti, apabila informasi yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka seorang pengguna merasa puas atas apa yang sudah dikerjakan. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan dari sistem informasi tertentu dapat berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang lengkap, relevan, akurat, mampu memberikan informasi tepat waktu serta disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya.

Sistem informasi yang mampu menyajikan informasi yang lengkap akan membantu pengguna mengambil keputusan. Informasi yang lengkap memberikan gambaran secara menyeluruh sehingga membuat pengguna merasa tidak kurang informasi. Hal ini tentu meningkatkan kepuasan pengguna karena dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa mencari informasi tambahan. SISUMAKER mampu menyediakan informasi yang detail karena dilengkapi dengan fitur pendukung yang membuat pengguna memperoleh informasi lebih lengkap. Selain itu, sistem informasi yang berkualitas menyajikan informasi yang relevan dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi pengguna. Penyajian informasi yang relevan ini akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan karena mengurangi waktu untuk mencari atau memproses data yang tidak berguna. Pengguna akan lebih puas apabila memperoleh informasi yang langsung memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini dikarenakan pengguna merasa sistem lebih intuitif dan bermanfaat ketika informasi yang disajikan memenuhi tujuan mereka (Laato et al. 2022).

Sistem informasi yang berkualitas memiliki tingkat keakuratan yang tinggi. Keakuratan ini mencakup seberapa benar dan bebas dari kesalahan informasi yang disajikan. Informasi yang akurat membantu pengguna mengambil keputusan yang tepat karena informasi yang disajikan sesuai dengan kenyataan atau sumber yang dapat dipercaya. Ketika pengguna merasa yakin bahwa informasi yang disajikan dalam suatu sistem informasi

tersebut adalah benar, maka mereka akan lebih puas. Selain itu, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor ketepatan waktu (*timeless*). Informasi yang *up to date* penting untuk memastikan bahwa pengguna tidak menggunakan data yang sudah usang. Faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pengguna adalah penyajian informasi. Sistem informasi yang berkualitas akan menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dipahami penggunanya.

SISUMAKER sebagai sistem informasi persuratan elektronik mampu menyajikan informasi yang sesuai dengan data sebenarnya. Sistem ini memberikan layanan informasi yang *up to date* dan selalu diperbarui. Penyajian informasinya pun dalam bentuk yang mudah dipahami para penggunanya yaitu berupa dokumen *full* teks.

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis 3 (H3) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SISUMAKER dengan nilai *p-value* 0,023. Nilai *original sample* sebesar 0,251 artinya terdapat pengaruh yang positif dari kualitas layanan sebesar 25,1% terhadap kepuasan pengguna. Temuan serupa terdapat dalam penelitian Asyifa (2021) dan Sari et al. (2022). Sistem yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna (*empathy*), menjamin keamanan data, serta dapat diandalkan selama proses penyelesaian pekerjaan pengguna mencirikan sistem tersebut memiliki kualitas layanan yang baik.

Kemampuan sistem informasi dan penyedia layanan untuk memahami dan menghargai kebutuhan serta masalah pengguna secara individual menentukan kepuasan pengguna. Kualitas layanan menjadi daya tarik pengguna untuk menggunakan sebuah produk jasa (Rusdiyanto and Suranti 2021). Sistem informasi yang menunjukkan empati akan menawarkan penyesuaian atau personalisasi untuk memenuhi kebutuhan khusus penggunanya. Hal ini mencakup bagaimana layanan dalam sistem beradaptasi dengan kebutuhan khusus pengguna. Selain itu, kualitas layanan dalam sistem informasi dapat dilihat dari bagaimana kemampuan sistem informasi tersebut dapat berfungsi secara konsisten dan dapat diandalkan sesuai yang diharapkan (memiliki keandalan). Sistem yang mengalami kegagalan atau kesalahan menimbulkan frustrasi penggunanya sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan sistem informasi memiliki dampak langsung kepada pengguna.

Faktor lainnya yang turut mempengaruhi kualitas layanan dan berdampak pada kepuasan pengguna ialah keamanan data. Proteksi tidak sah, integritas data, kerahasiaan data, ketersediaan data, dan pemulihan dari berbagai insiden *ciber security* menjadi aspek utama

dari keamanan data. Hal ini mempengaruhi bagaimana pengguna merasakan dan menilai sistem informasi. Sistem yang mampu menjaga keamanan data para penggunanya dengan baik akan meningkatkan kepuasan pengguna dengan membangun kepercayaan dan memberikan pengalaman positif. Ketika pengguna merasa bahwa sistem dapat menjaga data maupun informasi dengan aman, pengguna cenderung mempercayai dan akan terus menggunakan sistem tersebut. Jaminan keamanan data yang diberikan memungkinkan pengguna untuk fokus pada penggunaan sistem tanpa khawatir tentang potensi risiko keamanan.

SISUMAKER memberikan jaminan kerahasiaan data/informasi yang tersimpan didalamnya karena dilengkapi dengan *security* tingkat tinggi. Informasi di dalam SISUMAKER juga dapat diandalkan karena mampu menggolongkan data/informasi sesuai dengan kepentingannya. Selain itu, SISUMAKER dilengkapi dengan layanan pengaduan sehingga memudahkan pengguna apabila memiliki permasalahan atau kebutuhan khusus yang menyangkut pekerjaan.

Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *net benefits*

Hasil pengujian hipotesis 4 (H4) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* penggunaan SISUMAKER di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai *p-value* 0.009 dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample* sebesar 0.282 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dari kepuasan pengguna sebesar 28.2% terhadap *net benefits*. *Net benefits* merujuk pada keuntungan bersih yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem informasi yang mana biasanya berupa peningkatan efisiensi, produktivitas hingga pada pencapaian tujuan organisasi.

Variabel kepuasan pengguna diukur menggunakan tiga indikator yaitu: (1) Kepuasan informasi. Kepuasan informasi berkontribusi pada kepuasan pengguna secara keseluruhan sehingga memiliki dampak signifikan terhadap *net benefits* dari sistem informasi. Informasi yang berkualitas tinggi meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas karena informasi yang relevan dan berkualitas mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat, serta mengurangi biaya dan risiko. Kepuasan informasi berkontribusi pada pencapaian *net benefits* yang lebih besar dengan memastikan bahwa informasi yang disediakan oleh sistem memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna; (2) Kesenangan (*enjoyment*). Kesenangan pengguna dilihat dari sejauh mana pengguna merasa puas atau senang terhadap sistem informasi yang digunakan. Pengguna yang senang dengan sistem informasi cenderung

menggunakan sistem tersebut lebih sering dan secara lebih optimal. Penggunaan yang lebih baik dan lebih sering dapat memaksimalkan manfaat yang diperoleh dari sistem sehingga meningkatkan *net benefits*. Hal ini dikarenakan sistem yang menyenangkan untuk digunakan mengurangi kurva pembelajaran dan kesalahan yang dilakukan pengguna. Pengurangan kesalahan dan kebutuhan pelatihan mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi, yang berkontribusi pada net benefit yang lebih besar; (3) Kepuasan *software*. Kepuasan terhadap *software* sering kali mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem secara penuh. Pengguna yang puas dengan *software* lebih mungkin untuk menggunakan semua fitur dan fungsionalitas yang tersedia. Penggunaan sistem yang lebih luas dan optimal memaksimalkan manfaat yang diperoleh sehingga meningkatkan *net benefits* dari sistem.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil jawaban responden didapatkan bahwa indikator kepuasan *software* bernilai paling rendah. Keharusan menggunakan koneksi internet dalam mengoperasikan SISUMAKER menjadi keluhan bagi para pengguna terutama ketika pengguna sedang berada ditempat yang tidak dapat dijangkau dengan koneksi internet ataupun sedang mengalami *trouble* jaringan. Sudah tentu akan menghambat proses penyelesaian pekerjaan. Namun, pengguna merasa puas dengan informasi yang ada didalam SISUMAKER karena dianggap mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa secara umum SISUMAKER sudah efektif dalam menunjang pekerjaan para pengguna khususnya dalam kegiatan surat menyurat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis pengaruh lima variabel pengukur efektivitas dalam model kesuksesan sistem informasi *Updated D & M IS Success Model* dimana empat hipotesis yang diajukan semuanya diterima. Hasil penelitian dan pembahasan secara ringkas dapat dijabarkan sebagai berikut: (1) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SISUMAKER di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dengan nilai *original sample* sebesar 0.153 dan nilai *p-value* $0.012 < 0.05$; (2) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SISUMAKER di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dengan nilai *original sample* sebesar 0.453 dan nilai *p-value* $0.002 < 0.05$; (3) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SISUMAKER di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dengan nilai *original sample* sebesar 0.264 dan nilai *p-value* $0.014 < 0,05$; (4) Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* penggunaan SISUMAKER di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dengan nilai *original sample* sebesar 0.282 dan nilai

p -value $0,009 < 0,05$. Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi khususnya dalam bidang administrasi persuratan elektronik. Selain itu, secara khusus artikel ini dapat dijadikan salah satu referensi bagi pengembang SISUMAKER Kemenkumham RI untuk *upgrade* fitur dan layanan. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal pengambilan data dimana populasinya relatif kecil. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menelaah topik serupa dengan jangkauan yang lebih luas seperti penggunaan SISUMAKER pada lingkup kantor imigrasi di satu provinsi/regional serta dapat menggunakan pendekatan teori lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., and J. Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Adra, Ayang, and Iip Permana. 2023. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Di Kelurahan (Studi Kasus Di Kelurahan Kadipiro)." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)* 11(01):1–12. doi: 10.31629/juan.v11i01.5807.
- Amriani, Tenry Nur, and Azwar Iskandar. 2019. "Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Satuan Kerja Di Lingkungan Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan (BPPK)." *Kajian Ekonomi Dan Keuangan* 3(1):54–74. doi: 10.31685/kek.v3i1.409.
- Andani, Ulfa Dwi, Patni Ninghardjanti, and Susantiningrum Susantiningrum. 2020. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Di Kelurahan (Studi Kasus Di Kelurahan Kadipiro)." *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)* 4(1):72. doi: 10.20961/jikap.v4i1.41445.
- Asyifa, Nisrina Nur. 2021. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 9(2).
- At-tamimi, R. Muhammad Rizqi, and Tety Elida Siregar. 2021. "Measurement of Successful Implementation of Institution Level Financial Application System (SAKTI) Web Full Module with DeLone and McLean Information System Success Model Approach." *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 4(4):10098–107. doi: <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.3032>.
- Delone, William, and Ephraim McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19(4):9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modelling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) Dilengkapi Software SmartPLS 3.00 Xistat 2014 Dan WarpPLS 4.0*. 4th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hadi, Miftahul. 2022. "Faktor Yang Memengaruhi Keberhasilan Implementasi Aplikasi Sakti (Berdasarkan Perspektif Pengguna)." *Jurnal Akuntansi Kompetif* 5(3):390–97. doi: <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v5i3.1164>.

- Hair, Joseph F., Jeffrey J. Risher, Marko Sarstedt, and Christian M. Ringle. 2019. "When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM." *European Business Review* 31(1):2–24. doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- Hajikhani, Arash, and Arho Suominen. 2022. "Mapping the Sustainable Development Goals (SDGs) in Science, Technology and Innovation: Application of Machine Learning in SDG-Oriented Artefact Detection." *Scientometrics* 127(11):6661–93. doi: 10.1007/s11192-022-04358-x.
- Haugeland, Isabel Kathleen Fornell, Asbjørn Følstad, Cameron Taylor, and Cato Alexander Bjørkli. 2022. "Understanding the User Experience of Customer Service Chatbots: An Experimental Study of Chatbot Interaction Design." *International Journal of Human-Computer Studies* 161:102788. doi: 10.1016/j.ijhcs.2022.102788.
- Isnaeningsih, Heni Nur, Azmi Fitriati, Pujiharto Pujiharto, and Herni Justiana Astuti. 2021. "The Influence Quality of Information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace." *Jurnal Manajemen Bisnis* 12(2):Layouting. doi: 10.18196/mb.v12i2.11185.
- Issa, Tomayess, and Pedro Isaias. 2022. "Usability and Human–Computer Interaction (HCI)." Pp. 23–40 in *Sustainable Design*. London: Springer London.
- Karina, Mahda, and Dr. Binsar H Simanjuntak. 2022. "Efektivitas Penggunaan E-Bupot 23/26." *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi* 22(1):157–70. doi: 10.25105/mraai.v22i1.12627.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Keancana.
- Kuswanto, Agung, Ratu Bunga Maremitha Ungu, Wanda Dwi Rahmahwati, and Fentya Dyah Rahmawati. 2022. "Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas)." *Jurnal Pustaka Budaya* 9(1):42–49. doi: 10.31849/pb.v9i1.7716.
- Laato, Samuli, Miika Tiainen, A. K. M. Najmul Islam, and Matti Mäntymäki. 2022. "How to Explain AI Systems to End Users: A Systematic Literature Review and Research Agenda." *Internet Research* 32(7):1–31. doi: 10.1108/INTR-08-2021-0600.
- Mensah, Isaac Kofi. 2020. "Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services." *International Journal of Public Administration* 43(4):303–11. doi: 10.1080/01900692.2019.1628059.
- Mubiroh, Siti. 2019. "Analisis Implementasi E-Audit Untuk Pemeriksaan Keuangan Negara Studi Pada BPK RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta." *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia* 4(1):15. doi: 10.20473/baki.v4i1.11908.
- Nguyen, Nhu-Ty. 2021. "A Study on Satisfaction of Users towards Learning Management System at International University – Vietnam National University HCMC." *Asia Pacific Management Review* 26(4):186–96. doi: 10.1016/j.apmr.2021.02.001.
- Nofita, Desri Yet, and Jhon Veri. 2024. "Mengukur Keberhasilan Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Dengan Model Kesuksesan Delon and Mclean." *Jurnal Ekobistek* 13(2):27–35. doi: 10.35134/ekobistek.v13i2.776.
- Nugraha, B. A., A. R. Perdanakusuma, and A. Rachmadi. 2020. "Analisa Manajemen Risiko Pada Sistem Informasi Tata Naskah Dinas Elektronik Dengan Kerangka Kerja NIST 800-30 Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 4(1):223–31.

- Pambudi, K. H. 2018. "Analisis Dimensi Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Pada Satuan Kerja Wilayah Provinsi Jawa Timur Dengan Pendekatan Delone And McLean Information System Success Mode." *Journal Ilmiah Mahasiswa FEB* 6(2).
- Popkova, Elena G., Paola De Bernardi, Yuliya G. Tyurina, and Bruno S. Sergi. 2022. "A Theory of Digital Technology Advancement to Address the Grand Challenges of Sustainable Development." *Technology in Society* 68:101831. doi: 10.1016/j.techsoc.2021.101831.
- Raddatz, Nirmalee I., Kent Marett, and Brad S. Trinkle. 2020. "The Impact of Awareness of Being Monitored on Computer Usage Policy Compliance: An Agency View." *Journal of Information Systems* 34(1):135–49. doi: 10.2308/isisys-52246.
- Robbins, Stephen P., Timothy Judge, and Timothy Campbell. 2017. *Organizational Behaviour, 2nd UK Edition*. Pearson.
- Rusdiyanto, Wahyu, and Sri Suranti. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi* 18(1):15–28. doi: 10.21831/efisiensi.v18i1.37406.
- Saeroji, Ahmad, Rizka Andriyati, and Muhsin Muhsin. 2021. "Analisis Efektivitas Aplikasi E-Arsip Sebagai Media Temu Kembali Informasi." *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi* 18(1):1–14. doi: 10.21831/efisiensi.v18i1.34895.
- Saputro, Janu Ilham, Mulki Syahrin, Malik Al Makkah, Panji Adam Rustambi, and Haydar Muhammad Nadhif. 2024. "Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas)." (c):1–6. doi: doi.org/10.34306/adimas.v4i2.1076.
- Sari, Laynita, Cut Dwi Gita Subakti, and Renil Septiano. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sisten Informasi Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3(4):396–404. doi: 10.31933/jemsi.v3i4.963.
- Setiarini, Nani, and Afidatul Lathifah. 2019. "Pemahaman Sumber Daya Manusia (SDM) Keasipan Terhadap Peraturan Tata Kearsipan Di Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6(3):211–20.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrani, Diah Rizki, and A. W. Lubis. 2023. "Peranan Keterampilan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian Perdagangan Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara." *Jurnal Akuntan Publik* 1(4):1–7. doi: https://doi.org/10.59581/jap-widyakarya.v1i4.1483.
- Tengku Darmansah, Ahmad Rifa'i, Indah Mayasari, Anti Annisa, and Aisyah Oktaviana. 2024. "Peran Teknologi Informasi Dalam Transformasi Persuratan Organisasi Di Era Digital Di MTS Insan Cita Medan." *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis* 2(3):68–78. doi: 10.59246/muqaddimah.v2i3.887.
- Yassir, Muhammad, Gafur Jamada, and Sitti Suhada. 2023. "Pengembangan Sistem Informasi Tracer Doc Surat Masuk Dengan Framework Scrum." *Jambura Journal of Informatics* 5(2):100–107. doi: 10.37905/jji.v5i2.21964.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian ini.

PROFIL PENULIS

Rizka Andriyati    Mahasiswa Magister Pendidikan Ekonomi Universitas Sebelas Maret, meraih gelar sarjana pendidikan ekonomi di Universitas Negeri Semarang tahun 2021 serta penerima beasiswa LPDP 2021, memiliki beberapa publikasi ilmiah di bidang pendidikan, administrasi, ekonomi, dan kewirausahaan. 11 Artikel telah terpublikasi di jurnal nasional bereputasi maupun jurnal internasional. Contact person at email: rizkaandriyati@student.uns.ac.id  <https://orcid.org/0009-0001-0991-7638>

Agung Kuswantoro    Dosen Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang sekaligus Kepala UPT Kearsipan UNNES, meraih gelar doktoral di Universitas Negeri Semarang, aktif publikasi artikel dan menulis buku di bidang pendidikan, administrasi perkantoran, maupun sosial. Lebih dari 50 karya tulis dan buku telah terpublikasi. Contact person at email: agungbinmadik@mail.unnes.ac.id  <https://orcid.org/0000-0003-0207-3337>

Wahyu Sufa Ramadhan    Memperoleh gelar sarjana di Universitas Negeri Semarang dan saat ini bekerja di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Purworejo, merupakan anggota aktif surveyor kadaster berlisensi di BPN Kantor Wilayah Semarang. Aktif publikasi di bidang administrasi, kajian sosial dan lingkungan. Contact person at email: wahyusufa@students.unnes.ac.id