

ABSTRAK

Andi Farras Abiyyu, Abdul Mahsyar, Nur wahid, 2025. Evaluasi Model Digitalisasi Pelayanan Publik di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi model digitalisasi pelayanan publik melalui sistem SIPINTER (Sistem Pelayanan Terintegrasi) yang diterapkan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX. Evaluasi dilakukan berdasarkan tiga indikator utama dari model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan telaah terhadap hasil survei resmi LLDIKTI IX.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPINTER memiliki kualitas sistem yang tinggi, dengan aspek kemudahan akses dan fleksibilitas penggunaan yang dinilai sangat baik oleh para pengguna, meskipun terdapat beberapa kendala teknis seperti penurunan performa saat beban tinggi. Dari sisi kualitas layanan, SIPINTER dinilai mampu memberikan layanan yang cepat, responsif, dan terintegrasi, serta mendukung efisiensi kerja pengguna. Adapun dari aspek kepuasan pengguna, ditemukan bahwa sebagian besar dosen DPK sebagai pengguna utama merasa sangat puas terhadap sistem ini, yang telah menyederhanakan proses administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan kenyamanan dalam pelaksanaan tugas akademik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPINTER telah memenuhi indikator keberhasilan sistem informasi menurut DeLone dan McLean, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan penciptaan pengalaman pengguna yang positif. Temuan ini memberikan implikasi bahwa transformasi digital pada pelayanan publik di sektor pendidikan tinggi dapat berhasil apabila sistem yang dibangun dirancang secara adaptif, *user-friendly*, dan didukung oleh manajemen layanan yang responsif.

Kata Kunci : Evaluasi, Digitalisasi, Pelayanan Publik.