



Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Diklat Berbasis AIRIS (Aplication Integrated Registration System) terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Poltekpel Banten

Abdul Hamid Arribathi ¹, Sriyono ^{2*}

¹⁻² Prodi Magister Teknik Informatika, Universitas Raharja, Indonesia

*Penulis Korespondensi: sriyono.sriyono@raharja.info ²

Abstract. Digital transformation in public services is an effort to improve efficiency, transparency, and quality of service. Banten Maritime Polytechnic (Poltekpel Banten) as a Public Service Agency (BLU) has implemented the AIRIS (Application Integrated Registration System) online registration system to support the recruitment process of training participants, both new training participants and those upgrading their diplomas or certificates of seafaring skills training. The research method used is descriptive quantitative with data collection through questionnaires distributed to training participants who have used the AIRIS system. Data analysis was carried out using a Likert scale approach and effectiveness tests based on indicators of system quality, information quality, and service quality. The results of the study show that the implementation of AIRIS has a positive impact on increasing the efficiency of the registration process, data transparency, and ease of access to information for participants. Most respondents expressed a high level of satisfaction with the ease of use and speed of service provided by the system. However, several technical challenges, such as network disruptions and limited user guides for new users, were still encountered. Overall, AIRIS was deemed effective in improving the quality of training registration services and contributing to increased participant satisfaction. Therefore, it is recommended that it be further developed through feature optimization and increased digital infrastructure capacity.

Keywords: AIRIS; Participant Satisfaction; Poltekpel Banten; Service Effectiveness; Training Registration.

Abstrak. Transformasi digital pada layanan publik merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Politeknik Pelayaran Banten (Poltekpel Banten) sebagai Badan Layanan Umum (BLU) telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online AIRIS (*Aplication Integrated Registration System*) untuk mendukung proses pendataan peserta diklat, baik peserta diklat baru maupun yang melakukan *upgrading* ijazah atau sertifikat diklat keterampilan pelaut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada peserta diklat yang telah menggunakan sistem AIRIS. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan skala Likert dan uji efektivitas berdasarkan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi AIRIS memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan efisiensi proses pendaftaran, transparansi data, serta kemudahan akses informasi bagi peserta. Sebagian besar responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan penggunaan dan kecepatan pelayanan yang diberikan sistem. Namun, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan, dan keterbatasan panduan penggunaan bagi pengguna baru. Secara keseluruhan, AIRIS dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran diklat dan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta, sehingga direkomendasikan untuk terus dikembangkan melalui optimalisasi fitur dan peningkatan kapasitas infrastruktur digital.

Kata kunci: AIRIS; Efektivitas Pelayanan; Kepuasan Peserta; Pendaftaran Pelatihan; Poltekpel Banten.

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi dan informasi Indonesia yang telah menyentuh hampir seluruh sektor seperti pendidikan, ekonomi, bahkan pemerintahan. Digitalisasi pada sektor dalam kehidupan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan, kebijakan, laporan yang bersifat transparan, akurat dan akuntabilitas secara efektif dan efisien. Pemanfaatan digitalisasi tidak hanya digunakan pada efisiensi dan transparansi, melainkan juga berkontribusi besar dalam peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengambil sebuah

keputusan maupun kebijakan serta dapat menampung aspirasi masyarakat. Di era digitalisasi, banyak sekali portal, aplikasi dan platform yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi setiap kebijakan masyarakat. Oleh karenanya, percepatan teknologi dan informasi yang sudah masuk dalam semua bidang kehidupan harus disambut baik oleh masyarakat dengan menggunakan teknologi. Individu atau kelompok yang menggunakan teknologi secara aktif dapat digunakan untuk menggunakan layanan dalam mengakses sebuah informasi yang lebih akurat, ikutserta dalam dialog maupun diskusi bermakna, dan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang kritis untuk menjawab isu-isu global.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian yang diberikan konsumen terhadap pelayanan yang berhubungan terhadap produk, jasa, *service* dari manusia dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan terhadap layanan. Kepuasan pelanggan ini menjadi salah satu factor yang dapat mempengaruhi citra baik dari lembaga atau instansi karena berhubungan langsung dengan perasaan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang dari membandingkan kinerja anggapan produk atau hasil yang melebihi ekspektasinya. Apabila produk atau jasa yang diberikan rendah daripada harapan maka kualitas jasa akan dipandang buruk. Sebaliknya apabila kualitas produk atau jasa diberikan lebih tinggi daripada harapan maka kualitas produk atau jasa akan dipandang baik. Pandangan ini yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan yang seharusnya menjadi visi dan misi suatu instansi yang akan meningkatkan citra baik instansi tersebut.

Kepuasan peserta diklat menjadi hal penting kepuasan ini bisa dalam bentuk layanan administrasi rancangan pelatihan yang diberikan, penyajian materi yang sesuai dengan harapan mereka, metode pengajaran yang sesuai dengan ekspektasi, evaluasi pelatihan, dan sarana prasana yang mendukung peserta untuk pelatihan. Banyak sekali faktor-faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan dalam suatu instansi kampus, factor kecil yang biasanya mempengaruhi seperti kebijakan program studi, tenaga kependidikan dalam menanggapi keluhan atau memberikan umpan balik terkait pemberitahuan, responsifnya staf akademik yang akan menunjukkan kualitas pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan Mahasiswa. Kepuasan mahasiswa bukan hanya sebagai tolak ukur kualitas pelayanan melainkan evaluasi kinerja akademik.

Oleh karenanya untuk meningkatkan kepuasan peserta diklat Poltekpel Banten bertransformasi memberikan layanan pendaftaran atau administrasi berbasis teknologi digital. Perkembangan teknologi informasi telah juga membawa perubahan signifikan dalam sistem

pelayanan publik, termasuk pada bidang pendidikan dan pelatihan vokasi. Lembaga pendidikan di bawah Kementerian Perhubungan, khususnya Politeknik Pelayaran Banten (Poltekpel Banten), dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan digital guna meningkatkan mutu layanan administrasi dan kepuasan peserta didik. Salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan adalah penerapan AIRIS (*Application Integrated Registration System*), yaitu sistem pendaftaran diklat berbasis digital yang terintegrasi dengan proses administrasi dan database peserta secara daring.

Sebelum penerapan AIRIS, proses pendaftaran diklat masih dilakukan secara manual, yang sering kali menimbulkan berbagai kendala seperti keterlambatan verifikasi berkas, antrian panjang, serta ketidaktepatan data peserta. Kondisi tersebut tidak hanya menurunkan efisiensi pelayanan, tetapi juga berpotensi mengurangi tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas layanan lembaga. Dengan hadirnya AIRIS, proses pendaftaran diharapkan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses dari berbagai lokasi tanpa harus datang langsung ke kampus.

Efektivitas sistem pelayanan digital menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa teknologi yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat sesuai tujuan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran diklat berbasis AIRIS serta dampaknya terhadap kepuasan peserta diklat. Penelitian ini berupaya mengukur sejauh mana penerapan sistem tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan melalui dimensi kemudahan penggunaan, kecepatan proses, keandalan sistem, serta keakuratan informasi yang disediakan.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai keberhasilan penerapan AIRIS sebagai inovasi pelayanan administrasi di Poltekpel Banten, sekaligus menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis teknologi informasi di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional analitik Analitik atau Survei Analitik dengan tujuan untuk menggali dan meneliti fenomena kepuasan peserta diklat. Selanjutnya melakukan telaah lebih lanjut kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan web pendaftaran yang terintegrasi dengan AIRI . Adapun dalam melakukan pengumpulan data dengan menggunakan cross sectional di mana data yang dikumpulkan dan diamati dalam satu kali waktu selama periode pengumpulan data dan melakukan pengukuran secara bersamaan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan populasi dalam objek penelitian yaitu peserta diklat Poltekper banten yang menggunakan aplikasi pendaftra yang berbasis

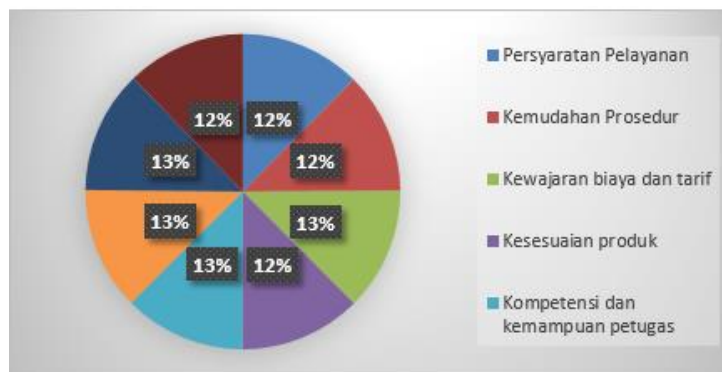
AIRIS. Sedangkan, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu mengambil sampel secara *random* dengan mengambil 159 orang peserta diklat untuk mengukur Tingkat kepuasan seperti. Aspek yang diukur antaranya, persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian produk layanan, biaya dan tarif, kemampuan dan kompetensi petugas, sikap petugas dan penanganan pengaduan.

Penelitian ini dilakukan di Poltekpel Banten dengan menyebarkan angket melalui aplikasi AIRIS. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan aplikasi AIRIS yang untuk menelaah Tingkat kepuasan peserta terhadap layanan pendaftaran berbasis AIRIS. Selanjutnya dilakukan menyajikan data, menginterpretasi data dan menarik sebuah Kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memberikan penjaminan mutu layanan Pendidikan merupakan landasan penting untuk merealisasikan visi dan misi untuk memberikan lulusan mahasiswa yang memiliki kompetensi, terampil, dan mempunyai daya saing saat terjun di masyarakat. Penjaminan mutu dan layanan fasilitas yang berkualitas instansi harus membuat kebijakan mutu bagi yang mencakup empat komponen utama, yang terdiri dari, penyediaan jasa pendidikan sesuai standar, peningkatan sumber daya, mengutamakan kepuasan pengguna, dan optimalisasi sumber daya. Oleh karenanya, dalam meningkatkan sumber daya perlu dilakukan dengan mengembangkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai, serta mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan industri.

Untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi layanan Pendidikan yang berkualitas Poltekpel Banten melakukan transformasi dari pendaftaran peserta diklat yang awalnya berbasis manual sekarang beralih dengan basis digital yang terintegrasi dengan aplikasi AIRIS. Dan sebagai untuk mengetahui kualitas pendaftaran berbasis digital yang terintegrasi dengan aplikasi AIRIS (*Aplication Integrated Registration System*). Inovasi dalam implementasi pendidikan ini harus dilakukan evaluasi, monitoring agar dilakukan penilaian dan pengembangan ke depannya yang lebih baik. Dalam penelitian ini mengkaji lebih dalam bagaimana kepuasan peserta diklat Poltekpel Banten terhadap layanan pendaftaran berbasis digital melalui aplikasi AIRIS yang diukur dari aspek yaitu persyaratan dan pelayanan, kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kesesuaian produk layanan, kompetensi dan kemampuan petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan. Adapun hasil data yang ditemukan melalui aplikasi AIRIS.



Gambar 1. Grafik Persentase Kepuasan Peserta.

Berdasarkan gambar grafik diatas secara keseluruhan aspek menunjukan dalam rentang presentase 12%-13 % dari responden. Hal ini menunjukan secara dominan sluruh responden merasa puas pelayanan pendaftaran berbasis AIRIS di Poltekel Banten. Di mana presentase 12 % tanggapan responden merasa puas dengan aspek mekanisme atau secara teknis berhubungan lanngsung dengan aplikasi AIRIS. persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian produk, penanganan pengaduan. Sedangkan presentase tertinggi sebanyak 13% ditunjukan pada aspek eksternal yang menunjang efektivitas penggunaan aplikasi AIRIS seperti kewajaran biaya dan tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasaranan. Adapun skor lengkap dan kategori kepuasan dari responden sebagai berikut.

Tabel 1. Aspek Kepuasan Peserta.

No.	Aspek	Bobot	Kategori
1	Persyaratan dan pelayan	101,43	Sangat baik
2	Kemudahan Prosedur	102,22	Sangat baik
3	Kewajaran biaya dan tarif	103,28	Sangat baik
4	Kesesuaian produk pelayanan	102,64	Sangat baik
5	Kompetensi dan kemampuan bertugas	102,76	Sangat baik
6	Perilaku petugas	103,83	Sangat baik
7	Kualitas sarana dan prasarana	103,22	Sangat baik
8	Penanganan pengaduan	100,27	Sangat baik
<i>Nilai rata-rata</i>		102,46 %	Sangat baik

Dimensi persyaratan pelayanan

Pada tabel 1 di atas dapat dilihat secara keseluruhan responden menyatakan merasa puas dengan pendaftaran berbasis online dengan menggunakan aplikasi AIRIS. Hasil rata-rata nilai yang didapatkan sebanyak 102,46 di mana termasuk kategori sangat baik. Pada aspek persyaratan dan pelayanan hasil dari responden menunjukan hasil sangat baik dengan skor 101,43. Berdasarkan hasil tersebut menunjukan peserta Poltekel Banten merasa puas terhadap pelayanan yang memberikan memberikan kemudahan dalam mengumpulkan persyaratan

pendaftaran karena peserta dapat mengumpulkan berkas pendaftaran mereka dengan meng-*upload* di aplikasi AIRIS. Sehingga pengumpulan syarat pendaftaran ini dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja maka lebih fleksibel daripada dengan pengumpulan berkas secara *offline* atau datang langsung ke Lokasi. Kualitas layanan yang baik menjadi factor penting dalam kepuasan pelanggan atau peserta, hasil ini didukung oleh penelitian dari Fery Siswadi yang menyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif langsung terhadap Kepuasan. Dari hasil pengolahan data dari estimasi koefisien 0.11 yang artinya tinggi kepuasan ditandai dengan semakin tingginya pelayanan yang diberikan secara langsung dan sebaliknya.

Dimensi Kemudahan prosedur

Selanjutnya, pada aspek kemudahan prosedur dari data menunjukkan hasil sangat baik dengan skor 102, 22. Kemudahan prosedur yang diberikan melalui aplikasi AIRIS memberikan kemudahan secara efektif kepada peserta saat melakukan pendaftaran. Hal ini disebabkan oleh keringkasannya menu yang dapat dipahami dapat mempermudah proses pendaftaran dengan waktu yang relative lebih singkat sehingga responden merasa pendaftaran online cukup berkualitas pada dimensi kemudahan dalam navigasi hal ini disebabkan oleh waktu, web atau aplikasi pendaftaran online yang tertata rapi dan waktu unduh informasi pendaftaran online cepat memberikan kemudahan prosedur langkah proses pendaftaran online secara efektif,. Hal ini membuktikan transformasi prosedur pelayanan berbasis digital memberikan kepuasan terhadap pelanggan seperti hasil yang ditunjukkan oleh penelitian bahwa adanya pengaruh antara *E-Service Quality* terhadap Kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini membuktikan *E-Service Quality* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran listrik, pembelian token, dan pengaduan gangguan berbasis *online* tanpa harus datang ke kantor.

Dimensi kewajaran tarif

Menurut Kotler salah satu tolak ukur dari kepuasan pelanggan yaitu dilihat dari nilai yang diterima pelanggan selisih antara jumlah nilai yang diterima dengan biaya total yang dikeluarkan oleh pelanggan. Oleh karenanya terdapat relevansi kewajaran biaya atau tarif dengan kepuasan pelanggan. Aspek kewajaran tarif dan biaya peserta merasa pelayanan AIRIS memberikan layanan yang sangat baik dengan skor 103,28. Berdasarkan hasil tersebut aplikasi AIRIS mendapat respon yang dari peserta dengan basis *online* peserta tidak perlu mengeluarkan banyak biaya tambahan dalam melakukan pendaftaran, seperti menggandakan berkas dengan jumlah yang banyak yang harus dikumpulkan ke Poltekpel. Dan biaya yang ditawarkan sebagai prosedur pendaftaran peserta diklat dapat dikatakan lebih menghemat biaya dan tenaga. Harga dan biaya selalu menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih

pelayanan, aplikasi berbasis digital ini lebih menghemat biaya dibandingkan dengan pendaftara manual yang datang ke Lokasi dengan yang membutuhkan biaya kendaraan dan lainnya.

Dimensi kesesuaian produk

Kemudian pada aspek kesesuaian produk pelayanan juga menunjukkan hasil yang sangat baik dengan skor 102, 64, dikarenakan navigasi dan prosedur yang ditampilkan melalui aplikasi AIRIS dari fitur-fitur yang ada sekaligus juga dapat memberikan keamanan data privasi bagi setiap peserta diklat. Kesesuaian produk layanan merupakan aspek yang penting dalam menentukan kepuasan pesera. Apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi atau melebihi dari ekspektasi mereka maka pelanggan merasa puas dan hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan. Sehingga tidak adanya gap antara kepuasan peserta dengan kualitas berupa produk yang ditawarkan hal ini berkenaan dengan aspek *assurance* (jaminan). Beberapa penelitian telah meunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, seperti penelitian neka nopiyanti bahwa yang menunjukkan kepuasan mahasiswa ditentukan dengan aspek jaminan produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Dimensi kemampuan dan kompetensi petugas

Kemampuan dan kompetensi petugas dalam sebagai admin dari aplikasi AIRIS sehingga dapat memberikan layanan pendaftaran sehingga termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor 102,78. Kemampuan dari petugas sebagai admin yang responsive tentu sangat membantu dalam peserta diklat dalam menggunakan aplikasi AIRIS. Petugas yang memiliki kompetensi ini dapat memberikan Solusi atau mengatasi permasalahan Ketika ada gangguan saat peserta menggunakan aplikasi. Adanya teknologi dalam membangun efektivitas kerja ini sangat membantu dalam kinerja karyawan sebagaimana dalam penelitian Aulia Asri. Dalam penelitian tersebut menegaskan peran penting aplikasi digital untuk memicu percepatan kerja sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menjalankan tugas untuk menyelesaikan suatu masalah, Namun, hal ini juga bergantung pada karyawan itu sendiri. Apabila karyawan memiliki kapabilitas atau kompetensi yang mumpuni dalam menggunakan aplikasi digital maka dapat meningkatkan efektivitas kinerjanya. Maka semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin maksimal dan efektif dalam menngunaka aplikasi digital untuk memberikan pelayanan.

Dimensi perilaku petugas

Perilaku petugas dalam kualitas pelayanan ditunjukan dengan aspek *emphaty* yang dirasakan oleh peserta atau mahasiswa saat mendapat pelayanan. Keterkaitan ini memiliki pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa, seperti dalam penelitian Eka Ridha yang

menyatakan adanya hubungan positif kepuasan mahasiswa dengan sikap empati dari petugas. Maka semakin tinggi sikap *Emphaty* (empati) pada layanan akademik kepada mahasiswa maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah dimensi *Emphaty* (empati) pada layanan akademik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan petugas admin pendaftaran peserta diklat Poktepel Banten juga menunjukkan adanya sikap ramah, penuh empati dan sabar dalam menghadapi pertanyaan dan masalah yang dimiliki oleh peserta. Sikap ramah yang diberikan petugas ini memberikan dampak pada kepuasan peserta sehingga termasuk kategori sangat baik dengan skor 103, 83. Skor tinggi tersebut sebagai wujud representasi perilaku petugas sebagai admin sopan kepada peserta saat memberi jawaban baik via *online* maupun saat mahasiswa datang langsung ke lokasi.

Dimensi penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan biasanya berkaitan langsung dengan aspek *responsive*, semakin cepak respon dari petugas atau aplikasi dalam menanggapi suatu masalah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta. Penelitian Rapmaida Megawati menunjukkan semakin cepat seorang dosen atau petugas yang berwenang memberikan umpan balik maka mahasiswa akan merasa sangat puas terhadap pelayanan digital yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas ini juga dirasakan oleh peserta diklat saat melakukan pengaduan ke admin baik secara online melalui menghubungi admin via chat *online* atau datang langsung dengan sangat *responsive* dan cepat dalam penanganan. Oleh karenanya penanganan dalam pengaduan menurut peserta diklat mendapat hasil sangat baik dengan skor 100, 27. Dari skor tersebut menggambarkan bagaimana kinerja pelayanan petugas dalam memfasilitasi kenyamanan peserta dalam melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi AIRIS. Adapun kendala teknis yang biasanya ditemukan di lapangan berkaitan jaringan yang mengalami gangguan. Akibat dari kendala ini pemrosesan dalam pelayanan menjadi terhambat.

Dimensi Kualitas sarana dan prasarana

Pelayanan yang berkualitas ini dapat berjalan dengan lancar karena didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas yang dapat diakses oleh seluruh peserta diklat mengakibatkan pelayanan pendaftaran dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Tidak hanya bagi peserta diklat melainkan juga bagi petugas layanan sehingga dapat mendukung dan membantu tugas lebih cepat dan masalah dalam prosedur pendaftaran dapat diatasi. Terlihat skor yang ditampilkan menunjukkan 103, 22 yang termasuk kategori sangat baik menurut peserta diklat. Kualitas fasilitas sarana dan prasarana mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau peserta sebagaimana dalam penelitian dengan hasil pengujian secara simultan

di dapatkan nilai taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 artinya adanya pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan atau peserta pelatihan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa peserta diklat Poltekpel Banten merasa puas dengan adanya pendaftaran berbasis *online* yang terintergrasi dengan aplikasi AIRIS. Dengan konsep pendafatara berbasis *online* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi karena lebih mudah, hemat waktu dan biaya bagi peserta diklat dan lembaga. Hal ini bisa tercapai karena didukung oleh kompetensi petugas pelayanan yang baik dan tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Adapun kendala yang biasa ditemukan dalam penggunaan aplikasi ini yaitu jaringan yang buruk yang dapat mengganggu dalam proses pelayanan. Oleh, karenanya kedepan Poltekpel Banten harapannya bisa mengembangkan aplikasi AIRIS ini menjadi lebih baik lagi.

Poltekpel banten diharapkan ke depan dapat mengembangkan pelayanan akademik tidak hanya sebatas pelayanan pendaftaran tapi juga dalam bidang lain seperti dalam pembelajaran yang akan menunjang aktivitas belajar dengan lebih efektif. Selanjutnya, penelitian ini masih banyak sekali ditemukan kekurangan dan keterbatasan dalam kajiannya. Hal ini disebabkan karena kurangnya kajian lapangan yang membahas ini sehingga mempengaruhi dalam proses pengumpulan, analisis dan menarik kesimpulan pada penelitian ini. penelitian selanjutnya, disarankan memperbanyak kajian di lapangan agar fokus diperluas dan mengkaji lebih dalam dari topik yang di bahas dengan mengaitkan teori yang relevan sehingga diperoleh kesimpulan yang komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Angraini, N. H. (2018). *Analisis kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-Servqual*. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 4(1), 67–72.
- Choirinisa, A. A., & Ikhwan, K. (2022). *Pengaruh penggunaan aplikasi digital terhadap transekonomika akuntansi, bisnis dan keuangan*. Transekonomika Akuntansi, Bisnis dan Keuangan, 2(5), 483–492. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.239>
- Diharja, E. S. J. (2019). *Pengaruh fasilitas, pemateri dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diklat*. Iqtishadequity, 1(2). <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.538>
- Hariyanti, L., Hakim, L., & Haerana, H. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat*. Jurnal Unismuh, 5. <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i5.16276>

- Husein, M. (2025). *Pengaruh strategi pemasaran terhadap meningkatkan volume penjualan usaha pabrik roti Bhaiya Kelurahan Pasar Hilir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal*. Jurnal Ekonomi dan Pemasaran, 2(3), 10. <https://doi.org/10.47134/Par.V2i3.4004>
- Kau, Y. A., Abdul, E. M., Ishak, O., & Panigoro, W. (2023). *Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile*. JEMAI Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 2(2), 74–83.
- Masruroh, L., Slamet, A., & Khafid, M. (2017). *Pengaruh keefektifan pembelajaran pelatihan dan kualitas layanan terhadap citra Balai Diklat Keagamaan Semarang, Indonesia*. Educational Management, 6(2), 109–114.
- Mubarok, S., & Moho, R. P. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan akademik sebagai faktor kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta*. Jurnal Ilmu Administrasi, 1(1), 12–16.
- Nofrida, E. R., & Najib, K. H. (2023). *Analisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa*. Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi, 4(4), 472–483. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>
- Nopiyanti, N., & Imania, K. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya*. JianaAsian, 12, 247–253. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.253>
- Pangaribuan, R. M., & Ginting, K. B. (2021). *Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dan kualitas layanan akademik masa pandemi Covid-19 (studi kasus Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana)*. Jurnal Diferensia, 3(2), 56–70. <https://doi.org/10.35508/jd.v3i2.5346>
- Siswadi, S. H. F., & Muharam, H. (2018). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*. Jurnal Pustaka Indonesia, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>
- Syafitri, D. A., Sutiawati, S., & Rachman, I. F. (2024). *Menghadapi tantangan digital: Peran literasi digital dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan*. WISSEN Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 2(2), 145–156. <https://doi.org/10.62383/Wissen.V2i2.106>
- Taharuddin, A. Z. M. (2025). *Transformasi pembelajaran di Politeknik Pelayaran Malahayati: Evaluasi kinerja institusi dalam transisi dari offline ke online*. Jurnal Pendidikan, Sains, Geologi dan Geofisika, 6(2). <https://doi.org/10.29303/goescienceed.v6i2.1091>
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). *Kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 11(4), 822–829. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35970>