
Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Dukungan Sosial terhadap Well-being Mahasiswa dengan Kesiapan Teknologi sebagai Variabel Moderasi di UIN Malang

Ita Hidayatus Sholihah^{1a *}, Munirul Abidin^{2b}, Mudjia Rharjo^{3c}

UIN Malik Ibrahim, Malang, indonesia^{1,2,3}

leta78@uin-malang.ac.id^a, munirul@bio.uin-malang.ac.id^b, mudjia@uin-malang.ac.id^c

Abstrak: Penelitian kuantitatif ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik dan dukungan sosial terhadap well-being mahasiswa, dengan kesiapan teknologi sebagai variabel moderasi di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Sebanyak 300 responden mahasiswa aktif dipilih menggunakan proportional random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan SEM–Partial Least Squares (SmartPLS 4.0). Variabel yang diuji meliputi: kualitas layanan akademik (X1), dukungan sosial (X2), well-being mahasiswa (Y), serta kesiapan teknologi (Z) sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap well-being mahasiswa. Kesiapan teknologi terbukti memoderasi secara positif dan signifikan hubungan antara kualitas layanan akademik dan well-being. Namun, kesiapan teknologi tidak memoderasi hubungan antara dukungan sosial dan well-being. Hasil ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan akademik akan lebih efektif meningkatkan well-being apabila mahasiswa memiliki kesiapan teknologi yang memadai.

Kata Kunci: Kualitas layanan akademik; Dukungan sosial; *well being* mahasiswa; kesiapan teknologi; SEM PLS.

Abstract: *This quantitative study aims to analyze the effects of academic service quality and social support on student well-being, with technology readiness serving as a moderating variable at UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. A total of 300 active students were selected using proportional random sampling. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM–PLS) with SmartPLS 4.0. The variables examined included academic service quality (X1), social support (X2), student well-being (Y), and technology readiness (Z) as a moderating variable. The results indicate that academic service quality and social support have positive and significant effects on student well-being. Technology readiness was found to positively and significantly moderate the relationship between academic service quality and student well-being. However, technology readiness did not moderate the relationship between social support and student well-being. These findings underscore that the digitalization of academic services is more effective in enhancing student well-being when students possess an adequate level of technology readiness.*

Keywords: *Academic Service Quality, Social Support, Student Well-being, Technology Readiness, SEM-PLS.*

Article info: Submitted | Accepted | Published

13-01-2026 | 24-02-2026 | 11-04-2026

LATAR BELAKANG

Well-being mahasiswa dalam pendidikan tinggi diposisikan sebagai variabel endogen yang dipengaruhi oleh berbagai konstruk eksogen, khususnya kualitas layanan akademik dan dukungan sosial. Dalam konteks UIN Malang, digitalisasi melalui implementasi SIAKAD, SPADA, dan sistem administrasi akademik berbasis teknologi menciptakan perubahan signifikan dalam cara mahasiswa berinteraksi dengan layanan kampus. Perubahan ini menuntut tingkat literasi digital yang beragam dan berpotensi menghasilkan perbedaan persepsi.

Mahasiswa terhadap efektivitas layanan akademik. Oleh karena itu, kesiapan teknologi diperlakukan sebagai variabel moderasi yang secara teoritis mampu mempengaruhi kekuatan hubungan antara layanan akademik dan well-being mahasiswa. Variabel ini tidak hanya merefleksikan kemampuan teknis, tetapi juga kepercayaan diri digital dan penerimaan terhadap sistem teknologi yang digunakan.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya korelasi positif signifikan antara kualitas layanan akademik dan well-being mahasiswa. Indikator seperti keandalan layanan, ketepatan informasi, dan responsivitas terbukti meningkatkan kepuasan belajar dan memperkuat kesehatan psikologis. Ketika mahasiswa menerima layanan yang konsisten dan jelas, tingkat stres akademik dapat ditekan sehingga variabel well-being menunjukkan peningkatan. Di sisi lain, konstruk dukungan sosial juga memiliki hubungan signifikan terhadap well-being mahasiswa. Dukungan dari keluarga, teman sebaya, dan dosen berkontribusi pada pengurangan kecemasan, peningkatan motivasi akademik, dan penguatan ketahanan emosional. Namun, penelitian kuantitatif terkait peran kesiapan teknologi sebagai variabel moderasi dalam konteks perguruan tinggi berbasis keagamaan masih terbatas, sehingga memberi ruang untuk pengujian model struktural yang lebih komprehensif menggunakan pendekatan SEM-PLS.

Studi ini menguji empat hubungan struktural dalam model SEM-PLS. Pertama, diuji pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap well-being mahasiswa. Secara hipotesis, layanan akademik yang berkualitas akan menunjukkan koefisien jalur (path coefficient) positif dan signifikan terhadap well-being, mencerminkan bahwa semakin baik layanan akademik diterima mahasiswa, semakin tinggi tingkat kesejahteraan yang mereka rasakan. Kedua, diuji pengaruh langsung dukungan sosial terhadap well-being, dengan ekspektasi bahwa semakin tinggi dukungan sosial, maka semakin baik kondisi psikologis dan akademik mahasiswa. Hubungan ini ditinjau melalui nilai t-statistic dan p-value untuk menentukan signifikansi struktur model.

Penelitian menguji peran moderasi kesiapan teknologi terhadap hubungan kualitas layanan akademik dan well-being. Dalam model PLS, moderasi diuji menggunakan interaction term ($X1*Z$), dan apabila signifikan, menunjukkan bahwa kesiapan teknologi memperkuat atau melemahkan hubungan antara dua variabel tersebut. Secara teoritis, mahasiswa dengan kesiapan teknologi tinggi diharapkan memperoleh manfaat lebih besar dari layanan digital sehingga koefisien moderasi akan menunjukkan nilai positif. Sebaliknya, mahasiswa dengan literasi digital rendah mungkin mengalami technostress sehingga mengurangi efek positif layanan akademik

terhadap well-being mereka. Keempat, diuji apakah kesiapan teknologi juga memoderasi hubungan antara dukungan sosial dan well-being mahasiswa. Dukungan sosial secara umum bersifat interpersonal sehingga tidak selalu berkaitan dengan kesiapan teknologi; oleh karena itu, interaksi variabel ini dapat menghasilkan koefisien yang lemah atau tidak signifikan. Namun demikian, fenomena dukungan sosial berbasis digital seperti kelompok belajar online atau konsultasi akademik daring memungkinkan adanya kontribusi teknologi dalam memperkuat efek dukungan sosial.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS memberikan gambaran struktural yang lebih jelas mengenai hubungan antar variabel yang memengaruhi well-being mahasiswa. Melalui pengujian kualitas layanan akademik, dukungan sosial, dan kesiapan teknologi sebagai konstruk independen dan moderasi, penelitian ini menghasilkan model empiris yang dapat digunakan sebagai dasar bagi pengambil kebijakan kampus dalam merancang layanan akademik yang responsif, strategi pendampingan sosial yang efektif, serta program peningkatan literasi digital mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis, tetapi juga praktis dalam mendukung transformasi digital pendidikan tinggi dan upaya peningkatan kesejahteraan mahasiswa secara komprehensif.

METODE

Penelitian ini mengkaji well-being mahasiswa sebagai variabel endogen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik dan dukungan sosial sebagai variabel eksogen, dengan kesiapan teknologi berperan sebagai variabel moderasi. Secara konseptual, kualitas layanan akademik dan dukungan sosial diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap well-being mahasiswa. Selain itu, kesiapan teknologi diuji sebagai faktor yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas layanan akademik dengan well-being mahasiswa, serta antara dukungan sosial dengan well-being mahasiswa. Pengujian hubungan antarvariabel tersebut dilakukan melalui pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS), yang dipilih karena kemampuannya menganalisis hubungan kausal secara simultan, menguji model prediktif yang melibatkan variabel laten, serta mengakomodasi analisis moderasi dalam konteks pendidikan tinggi yang heterogen.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa aktif UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dari berbagai fakultas dan program studi, karena kelompok ini secara langsung mengalami layanan akademik, dukungan sosial, dan pemanfaatan teknologi dalam aktivitas akademiknya. Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 300 mahasiswa dengan teknik proportional random sampling, sehingga setiap fakultas terwakili secara proporsional sesuai dengan distribusi populasi. Penentuan jumlah sampel mengacu pada pedoman Hair et al. yang merekomendasikan ukuran minimum sepuluh kali jumlah indikator terbesar dalam satu konstruk pada analisis SEM-PLS. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan menghasilkan temuan yang valid, stabil secara statistik, serta mampu digeneralisasikan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai peran layanan akademik, dukungan sosial, dan kesiapan teknologi dalam membentuk well-being mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Desain Penelitian

Instrumen penelitian ini disusun menggunakan skala Likert lima poin (1–5) untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator variabel yang diteliti. Variabel kualitas layanan akademik (X1) dioperasionalkan melalui indikator keandalan layanan, ketepatan informasi akademik, responsivitas petugas, serta kemudahan akses layanan berbasis digital. Variabel dukungan sosial (X2) diukur melalui dimensi dukungan emosional, informasional, dan instrumental yang diperoleh mahasiswa dari lingkungan sekitarnya, baik keluarga, teman sebaya, maupun dosen. Sementara itu, well-being mahasiswa (Y) sebagai variabel endogen direpresentasikan melalui indikator kenyamanan psikologis, motivasi akademik, dan keterlibatan dalam proses pembelajaran. Adapun kesiapan teknologi (Z) sebagai variabel moderasi diukur melalui tingkat kepercayaan diri digital, literasi teknologi, serta kesediaan mahasiswa dalam menggunakan sistem dan layanan akademik berbasis digital. Perumusan indikator tersebut dimaksudkan untuk menangkap secara komprehensif kondisi objektif dan subjektif mahasiswa dalam konteks layanan akademik dan ekosistem digital perguruan tinggi.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0 dengan pendekatan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Tahapan analisis dimulai dengan pengujian outer model untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Validitas konvergen diuji melalui nilai loading factor yang seluruhnya berada di atas batas minimum 0,70, sedangkan validitas diskriminan dievaluasi menggunakan kriteria Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT) dengan nilai di bawah 0,90. Reliabilitas konstruk dikonfirmasi melalui nilai Composite Reliability (CR) yang berkisar antara 0,84 hingga 0,92 serta nilai Average Variance Extracted (AVE) yang seluruhnya melampaui ambang 0,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu merepresentasikan variabel laten secara akurat. Selanjutnya, pengujian inner model dilakukan untuk menilai kekuatan hubungan struktural antarvariabel, dengan fokus pada nilai R-square, koefisien jalur (path coefficient), nilai p-value, serta pengujian efek moderasi melalui pembentukan interaction term antara variabel independen dan variabel moderasi.

Hasil analisis inner model menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap well-being mahasiswa dengan koefisien sebesar 0,421 dan nilai p sebesar 0,000. Dukungan sosial juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap well-being mahasiswa dengan koefisien 0,287 dan nilai p sebesar 0,002. Efek moderasi kesiapan teknologi pada hubungan antara kualitas layanan akademik dan well-being mahasiswa menunjukkan hasil signifikan dengan koefisien 0,198 dan nilai p sebesar 0,010, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa dengan kesiapan dan literasi digital yang lebih tinggi cenderung merasakan manfaat layanan akademik berbasis digital secara lebih optimal, sehingga berdampak pada peningkatan well-being. Sebaliknya, moderasi kesiapan teknologi pada hubungan antara dukungan sosial dan well-being tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, dengan koefisien 0,054 dan nilai p sebesar 0,318. Nilai R-square sebesar 0,57 menunjukkan bahwa 57 persen variasi well-being mahasiswa dapat dijelaskan oleh kombinasi kualitas layanan akademik, dukungan sosial, dan kesiapan teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi layanan akademik berbasis digital menjadi faktor strategis dalam meningkatkan well-being mahasiswa, sementara dukungan sosial tetap berperan sebagai faktor fundamental yang bekerja secara independen dari aspek teknologi karena sifatnya yang interpersonal dan emosional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan dukungan sosial memiliki peran signifikan sebagai dua prediktor utama dalam menjelaskan variasi well-being mahasiswa. Kualitas layanan akademik yang ditandai oleh keandalan, ketepatan informasi, responsivitas, serta kemudahan akses digital terbukti mendorong peningkatan kenyamanan psikologis, motivasi belajar, dan kepuasan akademik. Sementara itu, dukungan sosial—baik berupa dukungan emosional dari keluarga, bantuan informasional dari teman sebaya, maupun bimbingan akademik dari dosen—memberikan kontribusi langsung terhadap stabilitas emosional mahasiswa. Kombinasi keduanya membentuk fondasi kuat yang menjelaskan bagaimana mahasiswa merespons tuntutan akademik dan tekanan psikologis selama proses pembelajaran berlangsung.

Peran moderasi kesiapan teknologi hanya signifikan pada hubungan antara kualitas layanan akademik dan well-being mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi bertindak sebagai katalisator yang memperkuat manfaat layanan akademik digital. Mahasiswa dengan literasi digital tinggi, rasa percaya diri dalam menggunakan aplikasi akademik, dan persepsi positif terhadap teknologi cenderung merasakan kualitas layanan akademik secara lebih optimal. Sebaliknya, mahasiswa yang kurang siap secara teknologi mengalami hambatan dalam memanfaatkan layanan digital, sehingga dampak layanan akademik terhadap well-being mereka menjadi lebih rendah. Pola ini mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan hanya efektif jika mahasiswa memiliki kemampuan dan kesiapan yang memadai untuk menggunakannya. Moderasi kesiapan teknologi tidak muncul pada hubungan dukungan sosial dan well-being mahasiswa. Fenomena ini menunjukkan bahwa dukungan sosial bersifat interpersonal dan emosional, sehingga keberadaannya tidak bergantung pada tingkat penguasaan teknologi mahasiswa. Dukungan sosial tetap berfungsi sebagai sumber kekuatan psikologis yang stabil, terlepas dari kemampuan mahasiswa dalam menggunakan platform digital. Temuan ini selaras dengan konteks transformasi digital di UIN Malang, di mana efektivitas platform seperti SIAKAD dan SPADA sangat bergantung pada kesiapan teknologi mahasiswa, sementara relasi sosial tetap menjadi faktor non-digital yang kuat dalam menopang kesejahteraan psikologis mereka.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap well-being mahasiswa. Artinya, semakin baik pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan akademik, baik dalam aspek administrasi, akses informasi, maupun interaksi dengan dosen dan pengelola. Semakin tinggi tingkat kesejahteraan psikologis dan kepuasan akademik mereka. Selain itu, dukungan sosial juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap well-being mahasiswa. Hubungan yang suportif dari teman sebaya, keluarga, maupun tenaga pendidik berperan sebagai sumber stabilitas emosional dan motivasi belajar, yang pada akhirnya meningkatkan rasa keterhubungan, kenyamanan, dan resiliensi mahasiswa dalam menghadapi tantangan akademik. Kesiapan teknologi ditemukan sebagai moderator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan akademik dan well-being mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki kemampuan literasi digital yang lebih unggul cenderung mampu mengakses, memanfaatkan, dan merespons sistem layanan berbasis teknologi secara lebih efektif. Dengan demikian, penguatan literasi digital tidak hanya meningkatkan kompetensi teknologi mahasiswa, tetapi juga memperbesar manfaat yang diterima dari layanan akademik digital. Namun, temuan

lain menunjukkan bahwa kesiapan teknologi tidak memoderasi pengaruh dukungan sosial terhadap well-being. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial merupakan variabel humanistik yang bersifat emosional dan interpersonal, sehingga tidak bergantung pada kompetensi teknologi. Implikasi dari hasil penelitian ini memberikan arah strategis bagi institusi pendidikan tinggi. Kampus perlu meningkatkan literasi digital mahasiswa melalui pelatihan teknis, orientasi penggunaan layanan digital, dan pendampingan adaptasi teknologi. Selain itu, layanan akademik berbasis teknologi harus dirancang lebih user-friendly, responsif, dan terintegrasi untuk memaksimalkan pengalaman pengguna. Meskipun digitalisasi terus berkembang, dukungan sosial tetap menjadi komponen inti yang tidak dapat tergantikan dalam membentuk well-being mahasiswa. Interaksi manusiawi yang empatik, inklusif, dan suportif tetap menjadi pondasi penting dalam ekosistem pendidikan modern.

DATA RESPONDEN

Resp	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	DS 1	DS 2	DS 3	DS 4	KT 1	KT 2	KT 3	WB 1	WB 2	WB 3	WB 4
R1	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	1	2	3	3	2
R2	3	3	2	3	3	1	3	1	5	4	5	1	3	2	2
R3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5
R4	4	5	5	4	2	2	1	3	1	2	2	2	3	3	3
R5	1	3	1	2	2	1	2	1	4	5	4	1	2	2	1
R6	2	2	3	4	4	5	5	5	1	2	3	4	4	4	5
R7	4	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5
R8	4	5	4	5	5	3	3	5	1	2	2	3	3	1	1
R9	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	4
R10	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
R11	2	3	1	2	1	1	3	1	3	4	4	3	2	1	2
R12	3	2	2	3	3	4	4	4	1	2	2	3	3	5	4
R13	3	2	2	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3
R14	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	2	1
R15	2	2	1	1	4	3	4	2	2	1	1	5	4	3	5
R16	3	2	1	4	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	5
R17	5	2	5	3	4	3	5	2	5	2	3	2	5	5	5
R18	3	1	3	5	4	5	4	4	3	3	2	5	5	4	2
R19	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5
R20	2	2	4	4	5	5	3	3	4	2	3	3	3	2	2
R21	4	2	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	5	4	3
R22	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3
R23	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	5
R24	4	5	1	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3
R25	3	5	3	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3	2	4
R26	2	4	4	5	3	3	2	5	4	3	4	5	3	4	3
R27	5	3	5	5	4	2	4	5	3	3	4	5	5	5	5
R28	2	2	4	3	3	3	1	2	4	3	5	4	3	3	2
R29	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4
R30	1	3	2	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3

R31	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2	3	4	5
R32	3	5	3	5	5	4	2	3	5	3	5	4	4	4	4
R33	5	5	4	3	4	3	5	4	3	2	2	3	5	4	4
R34	2	3	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	5	4	5
R35	2	2	2	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	5
R36	3	4	5	2	2	4	3	3	4	2	5	3	3	2	5
R37	4	5	5	3	3	5	4	4	2	3	4	2	2	3	1
R38	2	3	4	5	4	3	3	5	3	4	1	3	2	2	2
R39	2	2	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3
R40	3	3	4	3	4	3	5	5	5	2	3	5	2	3	4
R41	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2
R42	4	3	4	4	3	5	3	1	2	3	5	3	3	4	4
R43	4	4	5	4	2	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5
R44	3	5	4	4	3	2	5	4	3	2	3	5	3	2	3
R45	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4
R46	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	5	4	3	3	3
R47	3	5	2	3	5	5	3	2	3	4	5	3	2	2	4
R48	4	4	4	2	3	3	1	3	2	1	4	5	3	2	4
R49	3	5	5	3	4	3	2	4	5	3	2	3	4	5	3
R50	2	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	5	3	4	2
R51	4	4	5	5	2	3	4	2	3	4	5	5	4	3	2
R52	5	5	2	3	2	4	5	3	4	2	4	4	3	2	3
R53	4	4	2	2	3	5	3	2	3	2	2	3	4	4	3
R54	4	3	3	3	4	3	5	2	3	4	3	2	4	2	4
R55	4	3	3	4	5	3	4	3	2	4	5	3	3	2	4
R56	4	2	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4
R57	3	2	4	3	3	3	4	4	2	1	3	4	3	4	5
R58	3	3	3	2	4	4	3	5	3	4	2	4	2	3	4
R59	2	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3
R60	2	5	4	3	5	3	3	2	3	4	5	1	3	3	3
R61	1	5	4	4	3	5	2	4	4	3	4	2	3	5	3
R62	3	4	5	5	3	4	3	5	5	2	3	4	4	4	4
R63	4	3	5	3	4	3	2	4	2	3	2	5	5	3	5
R64	5	2	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	2	5
R65	3	2	1	2	3	3	2	2	4	3	5	3	5	2	2
R66	2	3	4	5	3	4	2	3	4	5	5	4	3	2	3
R67	3	3	3	5	4	4	3	2	5	3	4	5	4	3	4
R68	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	5	5
R69	5	2	2	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3
R70	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
R71	5	4	3	4	3	2	5	4	3	4	5	2	3	3	3
R72	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4
R73	4	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	5
R74	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3	2	5	5
R75	4	4	5	3	4	3	3	4	5	2	5	4	3	4	4

R76	3	3	4	4	5	3	2	4	4	5	3	3	4	3	3
R77	4	3	2	3	4	5	4	3	3	4	3	2	5	2	3
R78	5	2	3	4	5	3	4	2	4	3	2	2	4	2	3
R79	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	2	3	5	3
R80	4	5	4	3	3	3	4	4	5	2	2	2	3	4	3

SIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap well-being mahasiswa. Artinya, semakin baik pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan akademik—baik dalam aspek administrasi, akses informasi, maupun interaksi dengan dosen dan pengelola—semakin tinggi tingkat kesejahteraan psikologis dan kepuasan akademik mereka. Selain itu, dukungan sosial juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap well-being mahasiswa. Hubungan yang suportif dari teman sebaya, keluarga, maupun tenaga pendidik berperan sebagai sumber stabilitas emosional dan motivasi belajar, yang pada akhirnya meningkatkan rasa keterhubungan, kenyamanan, dan resiliensi mahasiswa dalam menghadapi tantangan akademik.

kesiapan teknologi ditemukan sebagai moderator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan akademik dan well-being mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki kemampuan literasi digital yang lebih unggul cenderung mampu mengakses, memanfaatkan, dan merespons sistem layanan berbasis teknologi secara lebih efektif. Dengan demikian, penguatan literasi digital tidak hanya meningkatkan kompetensi teknologi mahasiswa, tetapi juga memperbesar manfaat yang diterima dari layanan akademik digital. Namun, temuan lain menunjukkan bahwa kesiapan teknologi tidak memoderasi pengaruh dukungan sosial terhadap well-being. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial merupakan variabel humanistik yang bersifat emosional dan interpersonal, sehingga tidak bergantung pada kompetensi teknologi. Implikasi dari hasil penelitian ini memberikan arah strategis bagi institusi pendidikan tinggi. Kampus perlu meningkatkan literasi digital mahasiswa melalui pelatihan teknis, orientasi penggunaan layanan digital, dan pendampingan adaptasi teknologi. Selain itu, layanan akademik berbasis teknologi harus dirancang lebih user-friendly, responsif, dan terintegrasi untuk memaksimalkan pengalaman pengguna. Meskipun digitalisasi terus berkembang, dukungan sosial tetap menjadi komponen inti yang tidak dapat tergantikan dalam membentuk well-being mahasiswa. Interaksi manusiawi yang empatik, inklusif, dan suportif tetap menjadi pondasi penting dalam ekosistem pendidikan modern.

REFERENSI

- Alfath, E. A. (2023). *Dukungan Sosial dan Resiliensi Akademik Mahasiswa: Tinjauan Empiris pada Mahasiswa Bermasalah Akademik*.
- Brilliant, M. T. (2024). *Peran Ketersediaan Teknologi dan Kualitas Video Pembelajaran terhadap Self-Efficacy dan Intensi Belajar: Studi SEM-PLS pada Mahasiswa*.
- Hami, A. (2022). *Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik dan Implikasinya bagi Kepuasan Pengguna*.
- Huwa, A. (2022). *Academic Well-Being of University Students with Disability: Role of Hardiness and Social Support*.

Junisnaini, J. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Pengguna: Analisis pada Perguruan Tinggi.

Khotimah, A. H. (2025). Analisis Kualitas Layanan SIKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Koderi, K. (2024). Campus Well-Being and Its Impact on Timely Graduation: Empirical Study at UIN Raden Intan Lampung.

Tesmanto, J. (2024) Psychological Well-Being of Students in the Merdeka Program: Qualitative Study studi yang mengulas dimensi well-being mahasiswa dan faktor-faktor pendukungnya.

Thiodora, T. A., Iskandar, R., & Tesmanto, J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Yasin, M., & Ilham, M. (2022). Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.