

**PENGARUH DIGITALISASI UNIT LAYANAN TERPADU TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan kepada :
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK ILMU
ADMINISTRASI NEGARA**



Oleh:

RIA VALDO TARIGAN

NIM. 213020702099

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

**PENGARUH DIGITALISASI UNIT LAYANAN TERPADU TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

*Skripsi ini Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara merupakan karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Palangka Raya, Juli 2026



RIA VALDO TARIGAN

213020702099

Ringkasan

Ria Valdo Tarigan. 213020702099. **Pengaruh Digitalisasi Unit Layanan Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya. Dibimbing oleh** Marvy F.A. Sahay, S.AP., MPA dan Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P.,M.A.P

menganalisis pengaruh digitalisasi Unit Layanan Terpadu (ULT) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di FISIP Universitas Palangka Raya. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada 350 responden mahasiswa yang dihitung sampel minimumnya secara *stratified sampling*, penelitian ini dianalisis menggunakan landasan teori *Electronic Service Quality* (E-S-QUAL) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui regresi linier sederhana. Hasil pengujian menunjukkan bahwa digitalisasi ULT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan persamaan regresi $Y = 4,436 + 0,707 X$. Selain itu, nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 69,6% mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan berkontribusi besar dalam membentuk kepuasan mahasiswa, sementara 30,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini menyimpulkan bahwa transformasi dari layanan manual menuju platform digital *one-stop service* berhasil meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan transparansi administrasi akademik, meskipun fakultas tetap disarankan untuk memperkuat infrastruktur teknis, keamanan data, serta ketersediaan kanal bantuan guna memitigasi kendala teknis dan kesenjangan digital.

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH DIGITALISASI UNIT LAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

Disusun Oleh :

RIA VALDO TARIGAN
NIM. 213020702099

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Minat Kepuasan Mahasiswa

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama



Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA
NIP. 198908132019031016
Tanggal: 11 Mei 2026

Pembimbing Pendamping



Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P
NIP. 199808262024062001
Tanggal: 10 Mei 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun Oleh :

RIA VALDO TARIGAN

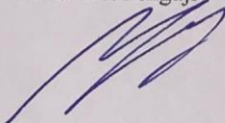
NIM. 213020702099

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi

Pada Tanggal 15 Juni 2026

Tim Penguji :

Ketua Tim Penguji

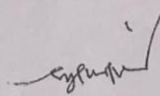


Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA

NIP. 198908132019031016

Tanggal : 25 juni 2026

Anggota Penguji

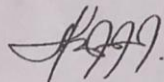


Dr. Syamsuri, S.Sos., M.Si

NIP. 197905212006041014

Tanggal : 24 juni 2026

Sekretaris Tim Penguji

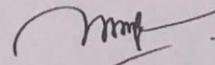


Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P

NIP. 199808262024062001

Tanggal : 25 juni 2026

Anggota Penguji



Murraya Putri Palupi, S.I.P., M.A.P

NIP. 199312012024062001

Tanggal : 19 juni 2026

Palangka Raya, 22 juni 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D

NIP. 197901052010121001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada tuhan yesus kristus, yang telah merencanakan segala sesuatu bagi penulis di dalam tangan-nya, oleh karena anugerah-nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi penelitian ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana administrasi negara di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas palangka raya. adapun judul dari penulisan ini adalah: “Pengaruh Digitalisasi Unit Layanan Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya”

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. untuk itu penulis menyampaikan pengharapan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. orang tua tercinta dan seluruh anggota keluarga besar yang telah memberikan doa, motivasi, kepercayaan dan dukungan baik moral maupun material dari awal perkuliahan yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Marvy F.A. Sahay, S.AP., MPA selaku dosen pembimbing utama yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penulisan proposal penelitian.
3. Ibu Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P selaku dosen pembimbing pendamping yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penulisan proposal penelitian
4. Dr. Syamsuri, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembahas yang sudah memberikan dukungan, nasihat dan saran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Murraya Putri Palupi, S.I.P., M.A.P selaku Dosen Pembahas yang sudah memberikan dukungan, nasihat dan saran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Prof. Bhayu Rhama, S.T., M.B.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya beserta jajarannya atas segala bantuan baik langsung maupun tidak langsung selama mengikuti pendidikan di Fakultas

Pertanian, Kehutanan dan Perikanan, Universitas Palangka Raya.

7. Turang Cyrapia Lanita Yokensa Tarigan dan Krista Apulina , Terimakasih atas waktu, perhatian, bantuan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian di setiap proses, baik saat senang maupun susah, sangat berarti dan menjadi salah satu alasan penulis bisa tetap bertahan menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat Seperjuangan Levi Ginting, Leo Aneldi Sembiring, Dastra Ginting, Wanda Ginting, Emya Tarigan, Deo Ginting, Ari Girsang yang sudah memberikan bantuan tenaga dan waktu untuk membantu, menemani hari-hari penulis dan memeberikan semangat serta menjadi rekan diskusi penulis selama menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran kalian di setiap proses, baik saat senang maupun susah, sangat berarti dan menjadi salah satu alasan penulis bisa tetap bertahan menyelesaikan skripsi ini

9. Frendelta Tambunan, Joe Ginting, Ivander Tarigan, Juan Girsang Terima kasih atas segala dukungan, doa, semangat, serta kesediaan kalian untuk selalu mendengarkan setiap keluhan, keraguan, dan cerita di setiap proses yang dilalui. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan ketika merasa lelah dan hampir menyerah. Terima kasih karena selalu mengingatkan penulis untuk terus percaya pada diri sendiri dan tidak berhenti berjuang.

10. kepada diri saya sendiri, Evi Tania Br Ginting, terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan hingga berada di titik ini. Terima kasih atas setiap air mata, rasa lelah, kecewa, cemas, dan perjuangan yang sering kali harus dihadapi dalam diam. Terima kasih karena tidak menyerah, meskipun perjalanan menyelesaikan skripsi ini dipenuhi dengan berbagai tantangan dan lika-liku yang tidak mudah. Ada banyak hari ketika rasanya ingin berhenti, namun dengan doa, keyakinan, dan tekad untuk terus melangkah, akhirnya semua proses dapat dilalui hingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Semoga pencapaian ini menjadi bukti bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia, bahwa setiap proses memiliki waktunya sendiri, dan bahwa Tuhan selalu menyertai setiap langkah yang dijalani.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih ada kekurangan. oleh karena itu,

penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini. akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak.

Palangka Raya, Juli 2026

Penulis

Abstrak

PENGARUH DIGITALISASI UNIT LAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

RIA VALDO TARIGAN

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi perguruan tinggi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya telah menerapkan digitalisasi Unit Layanan Terpadu (ULT) sebagai bentuk reformasi birokrasi untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi Unit Layanan Terpadu terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 350 mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi Unit Layanan Terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 4,436 + 0,707X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas digitalisasi Unit Layanan Terpadu akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,707. Hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,696 menunjukkan bahwa digitalisasi Unit Layanan Terpadu memberikan kontribusi sebesar 69,6% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 30,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini membuktikan bahwa penerapan digitalisasi Unit Layanan Terpadu mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, kemudahan akses, transparansi, serta kualitas pelayanan administrasi akademik sehingga berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Digitalisasi, Unit Layanan Terpadu, Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Publik, E-S-QUAL.

ABSTRACT

Digital transformation in higher education administrative services has become one of the primary strategies for improving service quality and student satisfaction. The Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya, has implemented the digitalization of the Integrated Service Unit (Unit Layanan Terpadu/ULT) as part of bureaucratic reform to provide services that are effective, efficient, transparent, and easily accessible. This study aims to analyze the effect of the digitalization of the Integrated Service Unit on student satisfaction at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya. This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 350 active students of the Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, and the coefficient of determination with the assistance of IBM SPSS version 29. The results indicate that the digitalization of the Integrated Service Unit has a positive and significant effect on student satisfaction. The regression equation obtained is $Y = 4.436 + 0.707X$, indicating that every one-unit improvement in the quality of the digitalized Integrated Service Unit increases student satisfaction by 0.707 points. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.696 indicates that the digitalization of the Integrated Service Unit explains 69.6% of student satisfaction, while the remaining 30.4% is influenced by other variables not examined in this study. These findings demonstrate that the implementation of digital services has improved service efficiency, accessibility, transparency, and the quality of academic administrative services, thereby contributing positively to student satisfaction.

Keywords: Digitalization, Integrated Service Unit, Student Satisfaction, Public Service, E-S-QUAL.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 manfaat penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KERANGKA TEORI	9
2.1 Administrasi Publik	9
2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.3 Digitalisasi	11
2.4 Digitalisasi Pelayanan	13
2.5.1 Definisi dan Konsep Dasar	15
2.5.2 Dimensi E-S-QUAL.....	16
2.5.3 Hubungan E-S-QUAL dengan Kepuasan Pengguna.....	18
2.6 Digitalisasi Birokrasi.....	19
2.7 Digitalisasi Birokrasi pendidikan.....	21
2.8 Unit Layanan Terpadu	23
2.9 Kepuasan Mahasiswa.....	25
2.10 Hasil Riset Terdahulu	30
2.11 Kerangka Pemikiran	34
2.12 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	39
3.3 Waktu Penelitian	40

3.4 Fokus Penelitian	DAFTAR ISI	40
3.5 Pemilihan Responden.....		40
3.6 Teknik Pengumpulan Data		41
3.7 Instrumen penelitian		44
3.8 Analisis Data		44
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas		45
3.8.1.2 Uji Reliabilitas.....		46
3.8.3 Uji Regresi Liner Sederhana		47
BAB IV HASIL PENELITIAN		49
4.2 Temuan penelitian		50
4.2.1 Uji Validitas.....		50
4.2.2 Uji Reabilitas		52
4.3 Uji Asumsi Klasik.....		53
4.4 Analisi Hipotesis		57
BAB V PEMBAHASAN.....		60
5.1 Pengaruh Digitalisasi Unit Layanan Terpadu (ULT) Terhadap Kepuasan Mahasiswa		60
5.2 Analisis Dimensi E-S-QUAL dalam Implementasi Digitalisasi		61
5.3 Analisis Kepuasan Berdasarkan Perspektif End-User Computing Satisfaction (EUCS)		62
5.4 Implikasi Terhadap Tata Kelola Birokrasi Pendidikan (Good Governance).....		63
5.5 Tantangan dan Faktor Penghambat		64
5.6 Sintesis Pembahasan		64
BAB VI PENUTUP		66
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	40
Tabel 3. 2 Populasi.....	41
Tabel 3. 3 Jumlah Minimum Sampel.....	43
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4.3 Tabel Histogram	53
Tabel 4.4 Tabel P-P Plot	54
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Persentase sebaran responden per jurusan.....	49
Gambar 4.2 Persentase sebaran responden per angkatan	49

DAFTAR PUSTAKA

- Afdila, & Adnan, M. F. (2022). Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32.
- Alim, M. S., Olii, R. A., Tue, N., & Hakeu, F. (2025). *Transformasi Birokrasi Pendidikan Di Era Digitalisasi* (1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Alisa, N., Umam, F. C., Ivana, L., Adha, N. S., & Nugraha, J. T. (2024). *Analisis kualitas pelayanan ult (unit layanan terpadu) universitas dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. 1.*
- amir, junaidi, & yulmardi. (2009). *Metodologi penelitian ekonomi dan penerapannya.*
- Andry, & Sawir, M. (2024). Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics*, 6(2), 216–228.
- Asrulla, Risnita, jailani, M. syahran, & Jeka Firdaus. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis.*
- Budiman, A., & Lindawaty, D. S. (2024). Peningkatan Digitalisasi Administrasi Pemerintah Daerah. *PARLIAMENTARY REVIEW*, 6(2), 61–69.

https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/parliamentary_review/Parliamentary%20Review-VI-2-J-2024.pdf#page=21

Daruhadi, G., & Pia, S. (2024). *Penelitian kualitatif pendidikan agama Islam*. 148.

Khairinnisa, A., Yusmanita, F., & Ainaini, N. (n.d.). *Optimalisasi Penerapan Digitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru*. Retrieved www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/YUDABBIRU

Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya). *Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 7(1), 33–46.

maidiana. (2021). Penelitian Survey. *Journal Of Education*.

Marwiyah, S. (2023). *strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. CV. Mitra Ilmu.

Maryanah, S. M., Zahra, M., & Rahmawati, A. (2024). Transformasi Administrasi Publik Diera Digital. *Karimah Tauhid*, 3(7), 8206–8212.

Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif 1 teknik analisis kuantitatif*.

Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik* (A. Mustanir, M. Ibrahim, Irmawati, Adnan, & A. Sadapotto, Eds.). CV. Penerbit Qiara Media .

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 1–21. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

- Rafa, A., Triandini, N., & Kuswantoro, A. (2025). *Digitalisasi Administrasi Akademik untuk Pelayanan Efektif dan Efisien*. <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.322>
- Ramadhani, S., yasifa, A., & rizky, R. (2024a). *Digitalisasi Administrasi Di Mi*. 7(2).
- Ramadhani, S., yasifa, A., & rizky, R. (2024b). Digitalisasi Administrasi Di Mi. *JURNAL MAPPESONA*, 7(2), 65–74.
file:///C:/Users/MyBook%20Hype%20AMD/Downloads/admin,+2.+4600-11166-1-SM.pdf
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik Corresponding Author. *JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN BANGSA*, 1(8), 1651–1657.
<https://ejournal.amirulbangunbangsapublishing.com/index.php/jpnmb/index>
- Sepriano, Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital* (Efitra). PT.Sonpedia Publishing Indonesia.
- Susanto, P. C., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., & Panatap Soehaditama, J. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Utami, pri. (2023). *Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas*. 6.
- Wardhana, A. (2024). *Service quality & e-service quality in the digital edge-edisi indonesia*. Cv. Eureka media aksara.

Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M.
(2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan
dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–
932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>