

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan satu hal yang tidak dapat dihindari oleh seluruh aspek kehidupan masyarakat. Saat ini teknologi informasi sudah banyak digunakan sebagai pendukung proses bisnis di berbagai instansi. Modernisasi teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung proses bisnis juga berdampak pada kemajuan suatu organisasi (Mega Arianto, 2017). Program perencanaan Pendidikan nasional merupakan salah satu bagian penting dalam proses mewujudkan rencana strategis pembangunan pendidikan nasional (Mega Arianto, 2017). Untuk mencapai rencana strategis pembangunan pendidikan nasional tersebut, berbagai sistem informasi pendataan pendidikan digunakan untuk memenuhi kebutuhan akan data pendidikan, seperti Dapodik (Data Pokok Pendidikan). Adanya aplikasi Dapodik yang penggunaannya bersifat wajib, diharapkan setiap sekolah dapat dengan mudah dan tertib dalam melakukan pendataan pendidikan. Selain itu dengan aplikasi dapodik ini akan memudahkan Departemen Pendidikan Nasional untuk menentukan kebijakan berdasarkan data yang diperoleh (Mega Arianto, 2017).

Dapodik adalah suatu sistem pendataan yang dikelola oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang memuat data satuan pendidikan, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, dan substansi pendidikan yang datanya bersumber dari satuan pendidikan yang terus menerus diperbaharui (*update*) secara *online* sehingga Dapodik menjadi sistem pendataan skala nasional yang terpadu yang menjadi sumber data utama pendidikan nasional (Cyntia Meok, 2019). Hampir seluruh sekolah yang ada di Indonesia telah menggunakan Aplikasi Dapodik untuk membantu proses pendataan peserta didik, membantu alokasi dana bantuan operasional sekolah sesuai dengan jumlah siswa pada suatu instansi, memberikan alokasi kuota penerimaan tunjangan-tunjangan bagi guru yang telah memenuhi

syarat, serta bantuan sarana dan prasarana bagi sekolah, pengajuan dan perbaikan data kelembagaan sekolah (Cyntia Meok, 2019).

Untuk menunjang kesuksesan dari program pemerintah maka setiap daerah akan melaksanakan sesuai kebijakan yang diterapkan. Salah satunya di Dinas Pendidikan untuk wilayah Kota Palembang, Sumatera Selatan merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab tentang semua hal yang berkaitan dengan pendidikan di wilayahnya. Bertugas melaksanakan urusan pemerintahan Kota Palembang bidang pendidikan berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan, serta melaksanakan tugas-tugas lain berkaitan dengan pendidikan yang diberikan oleh Walikota / Bupati sesuai dengan bidang tugasnya (Lila Setiyani, 2020). Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kota Palembang, bahwa Aplikasi Dapodik telah digunakan pada jenjang SD terdapat 383 sekolah. Sd Negeri terdapat 249 sekolah dan Swasta sebanyak 134 sekolah. Pada jenjang SMP, terdapat 206 sekolah yang terbagi menjadi SMP Negeri sebanyak 62 sekolah dan Swasta sebanyak 144 sekolah. Pada jenjang SMA sebanyak 118 sekolah yang terdiri dari 24 SMA Negeri dan Swasta sebanyak 94 sekolah. Serta, SMK sebanyak 80 sekolah yang terdiri dari SMK Negeri 9 sekolah dan Swasta 71 Sekolah.

Aplikasi Dapodik tidak hanya membantu proses pendataan lebih cepat dan akurat tapi juga membantu agar sistem lebih terorganisasi. Namun masih banyak juga kelemahan dari aplikasi dapodik ini, diantaranya data yang tidak lengkap, ketidaksesuaian antara data input dengan keadaan sebenarnya, jika terlalu banyak yang mengakses pada aplikasi ini terjadi server *down*. Tidak hanya itu saja, layanan kualitas aplikasi Dapodik perlu diukur berdasarkan kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada aplikasi tersebut.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan memiliki relevansi dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut diantaranya (Lila, 2020) dengan judul "Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik pada koordinator Wilayah Bidang Pendidikan kecamatan kuta Menggunakan Metode Webqual 4.0 ". Berdasarkan hasil yang didapat

dari tiga indikator variabel pengukuran kualitas sistem aplikasi dapodik telah memenuhi uji Validitas and Realibilitas.

Sedangkan (Diana & Nuri David Maria, 2018) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang fenomena pemanfaatn dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap e-government. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan

Penelitian ini menggunakan model Webqual 4.0. Metode WebQual 4.0 merupakan hasil pengembangan dari SERVQUAL yang telah banyak dipakai sebelumnya dalam melakukan pengukuran pada kualitas sebuah jasa. Instrumen penelitian yang dimiliki pada metode WebQual 4.0 tersebut dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD) yang merupakan sebuah proses pengembangan serta implementasi yang dilakukan dengan berdasarkan pada suara pelanggan atau voice of customer terhadap kualitas sebuah produk maupun jasa (Lestari dkk., 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang dan literatur penelitian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisa Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada Dinas Pendidikan Kota Palembang”** untuk membantu menganalisa Aplikasi Dapodik yang diukur berdasarkan dari Kegunaan, kualitas informasi, Kualitas Interaksi Layanan sebagai bahan masukan kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang untuk memperbaiki sistem yang telah ada serta menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut.

Jenis penelitian ini bersifat analisis kuantitatif, teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisa kualitas aplikasi dapodik berdasarkan metode Webqual 4.0.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah Aplikasi Dapodik sudah berjalan dengan Optimal.
- b. Menganalisa Informasi data Aplikasi Dapodik yang disediakan apakah telah mengakomodir kebutuhan pengguna.
- c. Sebagai acuan untuk memperbaiki perkembangan Aplikasi Dapodik.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis, adapun kedua manfaat tersebut sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap teori kesuksesan aplikasi menggunakan metode WebQual 4.0
- b. Menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan metode WebQual 4.0

#### 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yaitu bisa menjadi masukan untuk Dinas Pendidikan Kota Palembang untuk mengevaluasi agar sistem yang sedang berjalan lebih baik lagi.

#### 1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka ruang lingkup penelitian ini adalah penelitian dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Palembang. Sedangkan batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Palembang dan mengambil sampel sekolah menengah pertama untuk mewakili seluruh sekolah yang ada di Indonesia yang menggunakan Aplikasi Dapodik
2. Pengumpulan data dengan cara memberikan kuesioner serta pengambilan sampel responden diambil berdasarkan kriteria pengguna. Kriteria yang dimaksud yaitu yang menggunakan Aplikasi Dapodik.

#### 1.5 Metodologi Penelitian

##### 1.5.1 Waktu dan Tempat

###### a) Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021.

###### b) Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Palembang di Jl. Pramuka, Srijaya, Kec. Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151.

##### 1.5.2 Alat dan Bahan

Berikut penjelasan alat yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

###### a. Perangkat Keras(*Hardware*)

Perangkat yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Laptop
2. Printer

###### b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Windows 10 sebagai *Operating System*
2. *Microsoft Office* 2013

### 3. Spss

#### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

##### a. *Observasi*

Pada tahap ini, penulis melakukan *observasi* secara langsung dengan mendatangi Dinas Pendidikan Kota Palembang yang terletak di Jl. Pramuka, Srijaya, Kec. Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151.

##### b. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk kuesioner yang ditujukan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kota Palembang.

##### c. *Studi Pustaka*

Pada tahap ini melakukan dan pemahaman teori dan informasi yang mendukung proses penelitian yang berasal dari jurnal, buku, dan informasi secara *online*.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran dan isi yang berupa susunan bab dari penelitian.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori yang berhubungan dengan definisi-definisi dan penjelasan mengenai analisis, aplikasi yang digunakan, metode Webqual. 4.0

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini membahas tentang tahapan-tahapan serta deskripsi dari masing-masing tahapan, pembuatan instrumen penelitian yang berupa penyusunan kuisisioner berdasarkan variabel-variabel yang digunakan pada metode Webqual 4.0.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan deskripsi penelitian, hasil uji hipotesis penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditulis berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan temuan yang didapat pada bab-bab sebelumnya. Sedangkan saran ditulis berdasarkan kekurangan yang didapat peneliti selama melakukan penelitian, dan dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk melakukan penelitian lanjutan pada penelitian.