

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi ini, hampir seluruh pihak (swasta maupun pemerintah) memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan mereka. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah lembaga pendidikan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga berdaya saing tinggi. Sistem informasi berperan sebagai alat bantu untuk memudahkan pengelolaan suatu sumber daya yang dimiliki oleh suatu lembaga (*Rahmawati dan Saipul Anwar, 2018*).

Mulai dari perusahaan, organisasi, lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan, dan sebagainya. Entah disadari atau tidak, sistem informasi telah banyak mempermudah kegiatan manusia, tak terkecuali dalam hal mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media cetak dan elektronik, tetapi juga internet. Mengemukakan saat ini website adalah aplikasi layanan internet yang paling banyak dipakai, hampir 80% layanan internet didominasi oleh website. Website sendiri merupakan halaman informasi yang berisi komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi (*Febi Lailia, Dedy Irfan, dan Putra Jaya, 2018*).

Dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya suatu kesalahan maupun gangguan teknis. Sehingga membuat pengambilan keputusan dalam

pelayanan yang diberikan akan menjadi lama serta informasi yang dihasilkan kurang akurat. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada website, maka pengelola website dituntut memiliki kemampuan merancang dan mengelola website dengan baik dan optimal, agar website yang dikelola berkelanjutan dan senantiasa digunakan para pengguna. Serta menghasilkan suatu informasi yang lebih akurat, tepat waktu serta relevan (*Rahmawati dan Saipul Anwar, 2018*).

Webqual adalah metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pengalaman end user yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner online untuk menganalisis kualitas website. (*Ridwan Aji Pamungkas, Excel Alfarishi, Erdian Aditiarna, Anang Mukhlisin, dan Rifda Faticha Alfa Aziza, 2019*).

Webqual merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna . Metode webqual terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi dinas pendidikan provinsi sumatera barat dalam mengembangkan website yang berkualitas sehingga perkembangan website di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan,

pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan (*Diana, dan Nuri David Maria Veronika, 2018*).

Pada penelitian ini kualitas web diukur dengan Metode webqual yang telah dimodifikasi. Modifikasi dilakukan dengan menambahkan dimensi interface design quality dilakukan untuk melengkapi tiga dimensi utama yang terdapat pada webqual yaitu *usability, information quality, dan service interaction quality* (*Subastian Wibowo, Arief Setyanto, dan Asro Nasiri*).

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi yaitu yang berjudul **“ANALISA KUALITAS PENGGUNAAN WEBSITE DINAS PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL (STUDI KASUS DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA BARAT, BIDANG SMA)”**

## **1.2 Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA menggunakan metode WebQual ?
2. Bagaimana kualitas layanan dari website dapat diterima oleh pengguna?
3. Bagaimana Website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA dapat memenuhi kriteria dalam standar suatu website yang baik berdasarkan metode WebQual ?

### 1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis merumuskan batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode webqual.
2. Karakteristik populasi yang diambil yaitu pada pengguna dengan latar belakang yang pernah menggunakan website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA.
3. Mengukur bagaimana kualitas layanan website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA.
4. Media penelitian adalah website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA dengan alamat website [www.disdik.sumbarprov.go.id](http://www.disdik.sumbarprov.go.id)

### 1.4 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memaksimalkan kualitas penggunaan website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA.
2. Dengan adanya pengukuran kualitas pada website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA diharapkan dapat meningkatkan kualitas informasi yang diberikan.
3. Dengan adanya penelitian website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat diharapkan dapat memberikan layanan terbaik ke pada pengguna.

## **1.5 Sasaran dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur tingkat kualitas website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA berdasarkan metode webqual.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap tampilan dan isi berita dari website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA.
3. Untuk Mengetahui informasi dari website Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat bidang SMA.
4. Dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas website tersebut.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu :

### **A. Bagi Mahasiswa**

1. Bisa memberikan tambahan ilmu bagi penulis sehingga mengetahui tentang kualitas website yang baik sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat dengan praktek yang sebenarnya.
2. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidanag ilmu manajeman kualitas sistem informasi.

### **B. Bagi Kampus**

1. Sebagai bahan untuk menambah referensi di perpustakaan Universitas Putra Indonesia YPTK Padang khususnya program studi sistem informasi.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.

#### C. Bagi Dinas Pendidikan

1. Dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap website yang telah dibangun sesuai dengan keinginan pengguna.
2. Dapat mengetahui kualitas website Dinas Pendidikan dan dapat dijadikan referensi.

## **1.7 Tinjauan Obyek**

### **1.7.1 Visi dan Misi**

Adapun Visi dan Misi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat ini adalah, untuk menjadi sebuah komitmen departemen.

#### **A. Visi :**

Terjuwudnya sumber daya manusia Sumatera Barat yang cerdas berkarakter madani dan berdaya saing.

#### **B. Misi:**

1. Meningkatkan akses dan pemerataan Pendidikan Menengah.



- b. Menyelenggarakan arahan, bimbingan kepada pejabat struktural pada lingkup dinas
- c.
- d. Menyelenggarakan penyusunan program kegiatan di lingkup dinas
- e. Menyelenggarakan perumusan kebijakan operasional di bidang pendidikan dasar dan pendidikan khusus, bidang pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, bidang pengendalian mutu pendidik dan tenaga kependidikan, bidang pendidikan non formal, informal dan PAUD (PLS)
- f. Menyelenggarakan program urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendidikan dasar dan pendidikan khusus, bidang pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, bidang pengendalian mutu pendidik dan tenaga kependidikan, bidang pendidikan non formal, informal dan PAUD (PLS)

## **2. Sekretariat Dinas**

- a. Penyelenggaraan arahan, bimbingan kepada pejabat struktural pada lingkup sekretariat
- b. Penyelenggaraan penyusunan program kegiatan lingkup sekretariat
- c. Penyelenggaraan pengelolaan, penataan dan pengendalian administrasi umum dinas
- d. Penyelenggaraan, pengelolaan, penataan, dan pengendalian administrasi keuangan dinas



- e. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program dan kegiatan dinas.

Sekretaris dibantu oleh :

1) Sub bagian umum

- a. menyusun rencana dan program kerja pada sub bagian umum
- b. perumusan bahan penetapan kebijakan operasional, perencanaan strategis pendidikan dasar dan pendidikan khusus
- c. mempersiapkan dan meneliti, menggandakan dan mendistribusikan konsep surat – surat dan bahan rancangan, perundang – undangan.
- d. melakukan koordinasi perencanaan kebutuhan asset, perlengkapan dan peralatan dinas
- e. melakukan pengelolaan, penataan, dan pemeliharaan asset, perlengkapan dan peralatan dinas

2) Sub Bagian Keuangan

- a. menyusun rencana dan program kerja pada Sub bagian keuangan
- b. melaksanakan penyusunan rencana anggaran dinas
- c. melaksanakan penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran keuangan dinas
- d. melaksanakan pengelolaan penerimaan negara bukan pajak di lingkungan dinas

- e. melaksanakan penyusunan laporan pelaksanaan anggaran dan perhitungan anggaran dinas, serta laporan keuangan

3) Sub bagian program

- a. menyusun rencana dan program kerja pada sub bagian program
- b. melakukan koordinasi penyiapan bahan penyusunan rencana kerja tahunan
- c. . melakukan koordinasi penyiapan bahan penyusunan Kebijakan Umum Anggaran Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara, Rencana Kerja Anggaran
- d. . melakukan penyiapan bahan penyesuaian dan revisi kegiatan dan sasaran program dinas
- e. . melakukan persiapan dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi, penyusunan laporan pelaksanaan program dan kegiatan, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), bahan LKPI dan LPPD

**3. .Bidang Pendidikan Dasar dan Pendidikan Khusus**

- a. Menyelenggarakan penyusunan rencana program kerja pada bidang pendidikan dasar dan pendidikan khusus
- b. Menyelenggarakan melaksanakan pendataan, mengolah dan menyajikan data pendidikan dasar dan pendidikan khusus dalam sistem informasi manajemen pendidikan

- c. Menyelenggarakan persiapan bahan perencanaan strategis, grand design, kebijakan operasional pendidikan dasar dan pendidikan khusus, sesuai dengan arahan pembangunan nasional dan pembangunan daerah
- d. Menyelenggarakan pelaksanaan akreditasi pendidikan dasar dan pendidikan khusus
- e. Menyelenggarakan penyusunan laporan bidang pendidikan dasar dan pendidikan khusus

Kepala Bidang Pendidikan dasar dan Pendidikan Khusus, dibantu oleh:

- 1) Seksi Taman Kanak – kanak dan Sekolah Dasar
  - a. melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada seksi TK dan SD
  - b. melaksanakan pendataan, pengolahan data dan penyajian data pendidikan taman kanak – kanak dan sekolah dasar dalam system informasi manajemen pendidikan
  - c. melaksanakan perencanaan kebutuhan pendidik dan tenaga pendidik, mengelola, menyediakan bantuan biaya, memantau, melaksanakan evaluasi penyelenggaraan SD bertaraf internasional
  - d. melaksanakan akreditasi SD
  - e. melaksanakan penyusunan laporan seksi taman kanak – kanak dan sekolah dasar
- 2) Seksi Sekolah Menengah Pertama

- a. melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada seksi SMP
- b. melaksanakan kegiatan siswa SMP, lomba olahraga, pembinaan klub, olimpiade serta pembinaan minat bakat dan kreativitas dan beasiswa .
- c. melaksanakan sosialisasi kerangka dasar dan struktur kurikulum dan pelaksanaan standar nasional pendidikan SMP
- d. melaksanakan akreditasi pendidikan SMP
- e. melaksanakan perencanaan kebutuhan pendidik dan tenaga pendidik, mengelola, menyediakan bantuan biaya, memantau, melaksanakan evaluasi penyelenggaraan SMP bertaraf internasional

### 3) Seksi Pendidikan Luar Biasa

- a. melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada seksi pendidikan SLB
- b. melaksanakan pendataan, pengolahan data dan penyajian data pendidikan SLB dalam sistem informasi manajemen pendidikan
- c. melaksanakan persiapan bahan perencanaan strategis, grand design, kebijakan operasional pendidikan SLB
- d. melaksanakan persiapan bahan kajian penyusunan kebijakan umum dan kebijakan pemerintah daerah di bidang pendidikan SLB

- e. melaksanakan koordinasi, fasilitasi, monitoring, dan evaluasi pelaksanaan ujian SLB

#### **4. Bidang Pendidikan Menengah dan Pendidikan Tinggi**

Tugas-tugas dan tanggung jawab dari Bidang Pendidikan Menengah dan Pendidikan Tinggi antara lain :

- a. menyelenggarakan standar nasional Pendidikan Menengah
  - b. menyelenggarakan evaluasi dampak penjamin mutu satuan Pendidikan
  - c. menyelenggarakan evaluasi pengelola Pendidikan Menengah
  - d. menyelenggarakan pengawasan pemenuhan standar nasional, pendayagunaan sarana dan prasarana, pelaksanaan kurikulum, penggunaan buku Pendidikan Menengah
- 1) Seksi Sekolah Menengah Atas

Tugas-tugas dan tanggung jawab dari Seksi Sekolah Menengah Atas antara lain :

- a. melaksanakan penyusunan rencana kerja dan program kerja pada Seksi Kepala Sekolah Menengah Atas
- b. melaksanakan persiapan bahan penetapan kebijakan operasional Pendidikan Sekolah Menengah Atas
- c. melaksanakan pengendalian implementasi standar isi dan standar kompetensi lulusan Pendidikan Sekolah Menengah Atas

- d. melaksanakan penilaian hasil kerja staff dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3
- 2) Seksi Sekolah Menengah Kejuruan

#### Tugas-tugas dan tanggung jawab Seksi Sekolah Menengah Kejuruan

antara lain :

- a. melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai pada lingkup Seksi Sekolah Menengah Kejuruan
  - b. melaksanakan persiapan bahan penetapan kebijakan operasional, perencanaan strategis pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan
  - c. melaksanakan koordinasi, fasilitasi dan sinkronisasi kebijakan operasional Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan
  - d. melaksanakan persiapan penyusunan standar nasional Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan
- 3). Seksi Pendidikan Tinggi
- a. melaksanakan pendataan, pengolahan dan penyajian Pendidikan Tinggi
  - b. melaksanakan koordinasi dan kerja sama dalam pengkajian dan pengembangan peningkatan mutu pendidikan
  - c. melaksanakan kerja sama pelaksanaan penelitian dan hasil penulisan karya ilmiah dosen perguruan tinggi.

## **5. Bidang Pengendalian Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan**

- a. menyelenggarakan penyusunan rencana kegiatan dan program kerja pada Bidang Pengendalian Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- b. menyelenggarakan pembinaan pendidik, pelatihan dan Tenaga Kependidikan Formal dan Informal
- c. tugas lain yang di berikan kepala dinas, sesuai dengan bidang tugasnya
- d. menyelenggarakan penyusunan laporan dan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugasnya, sesuai standar yang di tetapkan

### 1). Seksi Tenaga kependidikan

Tugas-tugas dan tanggung jawab dari Seksi Tenaga Kependidikan antara

lain :

- a. melaksanakan urusan admisnistrasi pada Seksi Tenaga Kependidikan  
melaksanakan dan merencanakan kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan
- b. melaksanakan dan mengalokasikan tenaga potensial pendidik dan
- c. tenaga kependidikan formal dan non formal

### 2). Seksi Pengendalian Mutu

Tugas-tugas dan tanggung jawab dari Seksi Pengendalian Mutu antara lain :

- a. melaksanakan urusan administrasi Seksi Pengendalian Mutu
- b. melaksanakan penerimaan pendidik, dan tenaga kependidikan untuk sekolah bertaraf internasional
- c. melaksanakan analisa rasio kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan untuk sekolah bertaraf internasional
- d. melaksanakan peningkatan kesejahteraan, penghargaan dan perlindungan pendidik dan tenaga kependidikan bertaraf internasional

### 3). Seksi Pendidikan dan Pelatihan

Tugas-tugas dan tanggung jawab Seksi Pendidikan dan Pelatihan antara

lain :

- a. melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai pada lingkup Seksi Pendidikan dan Pelatihan
- b. melaksanakan urusan administrasi Seksi Pendidikan dan Pelatihan
- c. melaksanakan dan menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan
- d. melaksanakan dan menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan pendidik bertaraf internasional

## **6. Bidang Pendidikan Non Formal**



Informal dan Pendidikan Anak Usia Dini (Pendidikan Luar Sekolah) Tugas-tugas dan tanggung jawab Bidang Pendidikan Non Formal, Informal dan Pendidikan Anak Usia Dini (Pendidikan Luar Sekolah ) antara lain :

- a. menyelenggarakan penyusunan rencana kegiatan dan program kerja pada Bidang Non Formal, Informal dan Pendidikan Anak Usia Dini (Pendidikan luar sekolah) sesuai dengan arahan pembangunan nasional dan pembangunan daerah
- b. menyelenggarakan perencanaan biaya penyelenggaraan ujian nasional pada Bidang Pendidikan Non Formal, Informal dan Pendidikan Anak Usia Dini ( Pendidikan Luar Sekolah)
- c. menyelenggarakan pemberian dukungan sumber daya penyelenggaraan Pendidikan Non Formal, Informal, dan Pendidikan Anak Usia Dini (Pendidikan Luar Sekolah)

1) . Seksi Pendidikan Anak Usia Dini Tugas-tugas dan tanggung jawab Seksi Pendidikan Anak Usia Dini antara lain :

- a. melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan mitra Pendidikan Anak Usia Dini
- b. melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala bidang, sesuai dengan bidang tugasnya
- c. melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dan program kerja pada Seksi Pendidikan Usia Dini

- d. melaksanakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya, sesuai dengan standar yang ditetapkan

2) Seksi Pendidikan Masyarakat dan Kecakapan Hidup

Tugas-tugas dan tanggung jawab Seksi Pendidikan Masyarakat dan Kecakapan Hidup antara lain:

- a. melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dan program kerja pada Seksi Pendidikan Masyarakat dan Kecakapan Hidup
- b. melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan mitra PNFI
- c. melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3
- d. melaksanakan penyusunan laporan dan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas sesuai standar yang ditetapkan

3) Seksi Pendidikan dan Kesetaraan

Tugas-tugas dan tanggung jawab Seksi Pendidikan dan Kesetaraan antara lain :

- a. melaksanakan pembinaan, bimbingan, arahan, dan penegakan disiplin kepada pegawai pada lingkup Seksi Pendidikan dan Kesetaraan
- b. melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dan program kerja pada Seksi Pendidikan Kesetaraan
- c. melaksanakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian bahan/data untuk penyusunan dan penyempurnaan standar nasional pendidikan paket A, Paket B, Paket C setara

- d. melaksanakan koordinasi dan pembinaan, pemberdayaan dan pengembangan mitra pendidikan kesetaraan tingkat provinsi dan kab/kota.