

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah memasuki berbagai bidang, termasuk bidang pemerintahan. Berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi tersebut *E-government* merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi, baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah. *E-government* dapat didefinisikan seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.¹

Pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi layanan publik bukan hal yang baru lagi bagi Negara maju. Penerapan *E-government* dilakukan oleh *United Nation Public Administration Network* (UNPAN) dengan meliputi tiga komponen penilaian, yaitu penggunaan layanan online, infrastruktur telekomunikasi, serta sumber daya manusia, dengan hasil akhirnya adalah indeks *E-government* untuk setiap negara. Beberapa negara yang sudah maju dalam memanfaatkan *E-government* seperti: Korea Selatan, New Zealand,

¹ Prasojo. *State Reform in Indonesia*, Administrative Science Department, University of Indonesia, Depok, 2007, hlm 87.

Singapore, Amerika Serikat, Belanda, Inggris, Denmark, Prancis, Swedia, Finlandia, dan Norwegia.² Negara-negara tersebut sudah berhasil menerapkan *E-government* baik dalam bidang ekonomi, bidang perhubungan, bidang pengadaan, bidang kesehatan, maupun bidang pendidikan.

Sementara itu, Indonesia sudah mulai memanfaatkan potensi *E-government*. Dasar hukum *E-government* di Indonesia adalah Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Instruksi Presiden tersebut ditujukan agar pengembangan *E-government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.³

Sesuai dengan Inpres No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*, *E-government* pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan *Digital Government Service* yang disingkat DGS. *E-government* di pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta di implementasikan yang pada awal mulanya ada 6 program unggulan meliputi bidang Pendidikan, bidang perindustrian dan perdagangan, bidang pertanian, bidang perikanan dan kelautan, bidang pariwisata, dan bidang perhubungan.

² Ashari, *Portal-Portal Terbaik Di Dunia, Yogyakarta*. Diakses melalui http://repository.upnyk.ac.id/266/1/E-5__fullpaper__ashari_revisi.pdf 2011. 15/09/ 2015

³ Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-government*.

Memudahkan pelaksanaan kegiatan ini telah dibuat blueprint-nya pada tahun 2005 dan saat ini taraf implementasi.⁴

SIAP online merupakan inovasi baru dalam layanan pendidikan di Indonesia yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Pemerintah Kota Yogyakarta sendiri telah menerapkan SIAP dalam Penerimaan Peserta Didik Baru secara online, yang kemudian dikenal dengan SIAP-PPDB Online. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan transparan, melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien, menyediakan basis data sekolah yang akurat, memberikan fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat.

SIAP-PPDB online yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta yang sudah berjalan sejak tahun 2005 an. Adapun masalah yang ditemui dalam program tersebut adalah mengenai masyarakat yang sudah terbiasa dengan budaya lama dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru, sehingga tidak mempersiapkan diri untuk mengikuti sistem baru.⁵ Masyarakat yang dimaksud adalah orang tua siswa yang mendaftar untuk masuk sekolah yang dituju, terutama pada orang tua siswa yang berada diluar Daerah Istimewa Yogyakarta.

⁴ Djurnadal Surat, *Implementasi e-Government Sebuah Harapan Penuh Tantangan Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Badan Informasi Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, 2008, hlm 2.

⁵ No name. <http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=inovasi/read&id=72>, 15/10/2015

Kebutuhan koneksi internet yang optimal sangat dibutuhkan untuk menunjang pelayanan internet dalam proses penerimaan peserta didik baru. Sementara itu, terdapat permasalahan mengenai kebutuhan koneksi internet, dimana tidak semua orang dapat mengakses internet, baik itu dilihat dari segi jaringan yang tidak memadai maupun dari segi keterampilan dalam mengoperasikan internet. Di beberapa daerah bahkan masih terjadi gangguan dalam hal koneksi internet, sehingga menghambat petugas dalam memasukan data, dan juga memicu kekhawatiran dari orang tua siswa mengenai lulus atau tidaknya anak mereka karena adanya gangguan teknis tersebut.⁶

Selain permasalahan tersebut juga terdapat permasalahan mengenai puluhan orang tua siswa dari luar Jawa yang melakukan protes terhadap proses penerimaan peserta didik baru tingkat SMA/SMK di Kota Yogyakarta. Syarat PPDB tingkat SMA/ SMK dinilai memberatkan calon siswa. Syarat tersebut adalah membawa Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN) asli yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan. Sementara di beberapa daerah yang berada diluar Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, SKHUN asli belum diterbitkan.⁷

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan **“Evaluasi Penerapan SIAP-PPDB Online Dalam**

⁶ Tomi, Sujatmiko, <http://krjogja.com/read/179835/forpi-temukan-masalah-di-ppdb-kota-yogya.kr> 12/12/2015

⁷ Yulianingsih, <http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/eduaction/13/07/01/mp9fvo-ppdb-sma-smk-di-kota-yogya-diprotos-orang-tua-siswa>, 2015, 14/11/2015

Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Tahun 2013-2015”

1.2. Rumusan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang tersebut, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana evaluasi penerapan SIAP-PPDB Online Di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Tahun 2013-2015?
- 2) Bagaimana penerapan SIAP –PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Kota Yogyakarta Tahun 2013-2015?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
- b. Untuk meningkatkan pengetahuan mengenai *online services* dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis peneliti diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
2. Memberikan masukan bagi organisasi yang bersangkutan mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat khususnya dalam hal pemberian pelayanan SIAP-PPDB online bagi sekolah-sekolah di Kota Yogyakarta.

1.5. Kerangka Teori

Peneliti memulai menjelaskan tentang “Evaluasi penerapan SIAP-PDDDB Online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Tahun 2015” dengan melakukan pemetaan studi-studi yang pernah dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian yang dilakukan oleh Setia Wardani, Abidarin Rosidi, Hanif Al Fatta, pada tahun 2014 dengan penelitian yang berjudul Analisis Efektifitas SIAP-PSB Online dan Kinerja Panitia Terhadap Kepuasan User Di Wilayah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, menghasilkan simpulan hasil efektifitas SIAP-PSB secara online dengan kepuasan user, dan kinerja panitia dengan kepuasan user terdapat hubungan yang signifikan. Hal ini efektifitas SIAP-SIAP online dengan kepuasan user dibuktikan bahwa nilai thitung > nilai ttabel atau $9,079 > 1,960$,

maka hipotesis yang diajukan terbukti, lalu kinerja panitia dengan kepuasan user juga dibuktikan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $7,306 > 1,960$, maka hipotesis yang diajukan juga terbukti. Sehingga disimpulkan bahwa efektifitas SIAP-PSB online dan kinerja panitia dengan kepuasan user terdapat hubungan yang signifikan. Ini dibuktikan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $385,469 > 3,03$, maka hipotesis yang diajukan terbukti.⁸

Peneliti yang dilakukan oleh Prilly Resa Arinda, Suryadi, Romula Adiono pada tahun 2014 dengan penelitian yang berjudul “Efektifitas Penerapan B-DISO (*Banyuwangi Digital Society*) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Banyuwangi)” menghasilkan simpulan hasil penelitian bahwa penerapan B-DISO dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan belum berjalan efektif, hal ini disebabkan oleh sebagian besar masyarakat di Banyuwangi belum bisa menggunakan pelayanan secara digital atau online.⁹ Penelitian yang dilakukan oleh Nurmaini Daluemunthe, Astuti Meflinda, Syarul Azmi pada tahun 2014 dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor Kemudahan dan Manfaat Terhadap Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar (Studi Kasus Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten

⁸ Setia Wardani, dkk, *Analisis Efektifitas SIAP-PSB Online dan Kinerja Panitia Terhadap Kepuasan User Di Wilayah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta*, 2014, diakses melalui http://jurtek.akprind.ac.id/sites/default/files/6-13_setia_wardani.pdf , 7/10/2015

⁹ Prilly Resa Arinda, Suryadi, Romula Adiono, *Efektifitas Penerapan B-DISO (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Banyuwangi)*, 2014, 7/10/2015

Kampar” menghasilkan simpulan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap penerapan Sipodikdas sebesar 33,5% dipengaruhi oleh factor kemudahan (*perceived ease of use*) dan dan manfaat (*perceived usefulness*) dengan hubungannya tergolong cukup berarti sebesar 59,3%. Hasil ini membuktikan bahwa apabila nilai dari factor kemudahan dan manfaat ini meningkat, maka penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi akan meningkat.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Yualitina, Andy Fefta, Wima Yudo Prasteyo pada tahun 2014 dengan penelitian yang berjudul “Implementasi *E-Service* pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Pendidikan (studi Kasus tentang program Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Malang)” menghasilkan simpulan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *E-Service* dalam program Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online* Dinas Pendidikan di Kota Malang berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan public yang mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan mewujudkan prinsip *good governance* terutama dalam aspek transparansi, efesiensi, dan kesederhanaan. Sosialisasi kepada masyarakat di jauh-jauh hari sebelum pelaksanaan sehingga dalam pelaksanaan PSB *real time online* masyarakat melalui media cetak maupun media social

¹⁰ Nurmaini Daluemunthe, Astuti Meflinda, Syarul Azmi, *Analisis Pengaruh Faktor Kemudahan dan Manfaat Terhadap Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar (Studi Kasus Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar*. 2014. Diakses melalui <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/viewFile/782/731>. 7/10/2015

sudah mengetahui mekanisme yang harus dilaksanakan apabila merekamengikuti pendaftaran dan pendataan sekolah sehingga tidak adanya kesalahan prosedur.¹¹

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Waldopo pada tahun 2013 dengan penelitian yang berjudul “Evaluasi Terhadap Layanan PPDB Online Di Kota Pekan Baru” menghasilkan simpulan Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Layanan PPDB Online diberikan secara gratis, (2) Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru telah memenuhi pesyaratan minimal untuk diberikan layanan PPDB Online secara gratis, (3) Pustekkom Kemdikbud dan Dinas Pendidikan Kota telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan komitmen yang telah disepakati, dan (4) Konektivitas layanan belum lancar secara optimal (atau belum dapat sepenuhnya berjalan dengan lancar). Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah konektivitas layanan PPDB Online di masa yang akan datang, disarankan agar diadakan simulasi/uji coba layanan PPDB Online terlebih dahulu.¹²

1.5.1. Evaluasi Program

Evaluasi program pada prinsipnya merupakan satu bagian integral dari evaluasi pendidikan pada umumnya. Evaluasi program bukan saja ada di

¹¹ Yualitina, Andy Fefta, Wima Yudo Prasteyo, *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Pendidikan (studi Kasus tentang program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Malang)*, 2014, <http://www.e-jurnal.com/2014/05/implementasi-e-service-pada-organisasi.html>, 7/10/2015

¹² Waldopo, *Evaluasi Terhadap Layanan PPDB Online Di Kota Pekan Baru*, 2013, Diakses melalui <http://jurnalteknodik.kemdikbud.go.id/index.php/Teknodik/article/view/10>, 13/10/2015

dalam proses belajar mengajar, tetapi evaluasi program memiliki penggunaan yang lebih luas, yaitu dilakukan pada program yang merupakan hasil keputusan pemegang kebijakan untuk diprioritaskan pelaksanaannya, seperti misalnya program studi, ataupun program yang dilaksanakan untuk masyarakat, misalnya program pembangunan gedung laboratorium atau proyek penelitian yang terkait dengan kepentingan masyarakat. Evaluasi program merupakan kombinasi antara teori yang digunakan untuk mengakomodasi pertanggungjawaban pengambil kebijakan dan praksis penilaian yang di dalamnya para evaluator mengumpulkan data sebagai informasi pendukungnya.¹³

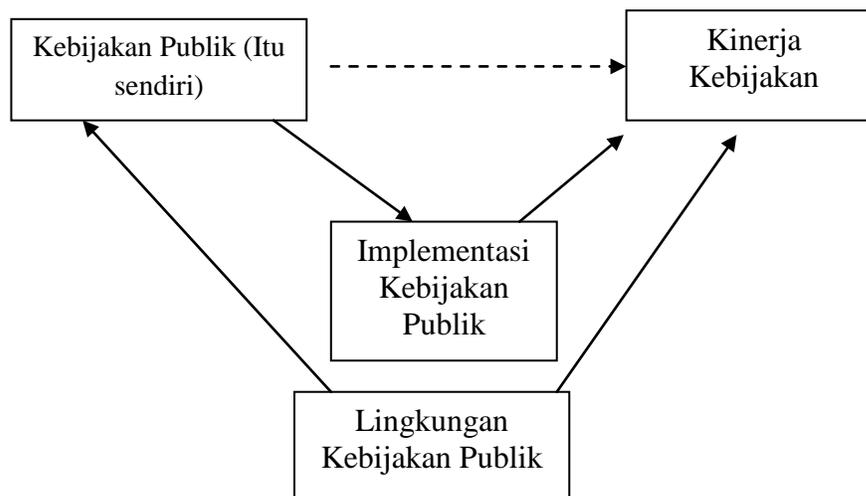
Evaluasi kebijakan tiap kali hanya dipahami sebagai evaluasi atas implementasi kebijakan saja. Sesungguhnya evaluasi kebijakan publik mempunyai tiga lingkup makna, yaitu evaluasi perumusan kebijakan, evaluasi implementasi kebijakan, dan evaluasi lingkungan kebijakan. Oleh karena ketiga komponen tersebutlah yang menentukan apakah kebijakan akan berhasil guna atau tidak.

¹³ Prof. Sukardi, M.Ed., M.S., Ph.D. *Evaluasi Program Pendidikan Dan Kepelatihan*. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2014, hal. 2.

Hal tersebut dapat dilihat melalui pada gambar dibawah ini:¹⁴

Gambar 1.1

Evaluasi Kebijakan



Sumber: Riant Nugroho D. Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi. Elex Media Computindo, Jakarta, 2004, hal 184

1.5.2. Pendekatan Evaluasi

Evaluasi mempunyai dua aspek yang saling berhubungan: penggunaan berbagai macam metode untuk memantau hasil kebijakan publik dan program dan aplikasi serangkaian nilai untuk menentukan kegunaan hasil ini terhadap beberapa orang, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Perhatikan bahwa kedua aspek yang saling berhubungan ini menunjukkan kehadiran fakta dan premis-premis nilai di dalam setiap tuntutan evaluatif. Namun banyak aktivitas yang

¹⁴ Riant Nugroho D. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Elex Media Computindo, Jakarta, 2004, hal. 184.

diterangkan sebagai “evaluasi” dalam analisis kebijakan pada dasarnya bersifat no-evaluatif- yaitu aktivitas-aktivitas tersebut terutama ditekankan pada produksi tuntutan designatif (faktual) ketimbang tuntutan evaluatif.¹⁵

Tabel 1.1

Pendekatan Evaluasi

PENDEKATAN	TUJUAN	ASUMSI	BENTUK-BENTUK UTAMA
Evaluasi Semu	Menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid tentang hasil kebijakan	Ukuran manfaat atau nilai terbukti dengan sendirinya atau tidak kontroversial.	Eksperimentasi sosial Akuntansi sistem sosial Pemeriksaan Sosial Sintesis riset dan praktik
Evaluasi Formal	Menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan secara formal diumumkan sebagai tujuan program-kebijakan	Tujuan dan sasaran dari pengambilan kebijakn dan administrator yang secara resmi diumumkan merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.	Evaluasi Perkembangan Evaluasi eksperimental Evaluasi proses retrospektif Evaluasi hasil retrospektif

¹⁵ William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003, hlm 611.

Evaluasi Keputusan Teoritis	Menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai pelaku kebijakan/	Tujuan dan sasaran dari berbagai pelaku yang diumumkan secara formal atau diam-diam merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.	Penilaian tentang dapat tidaknya dievaluasi Analisis utilitas multi atribut.
-----------------------------	--	--	---

Sumber: William N. Dunn. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003, hal.611

1.5.3. Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik

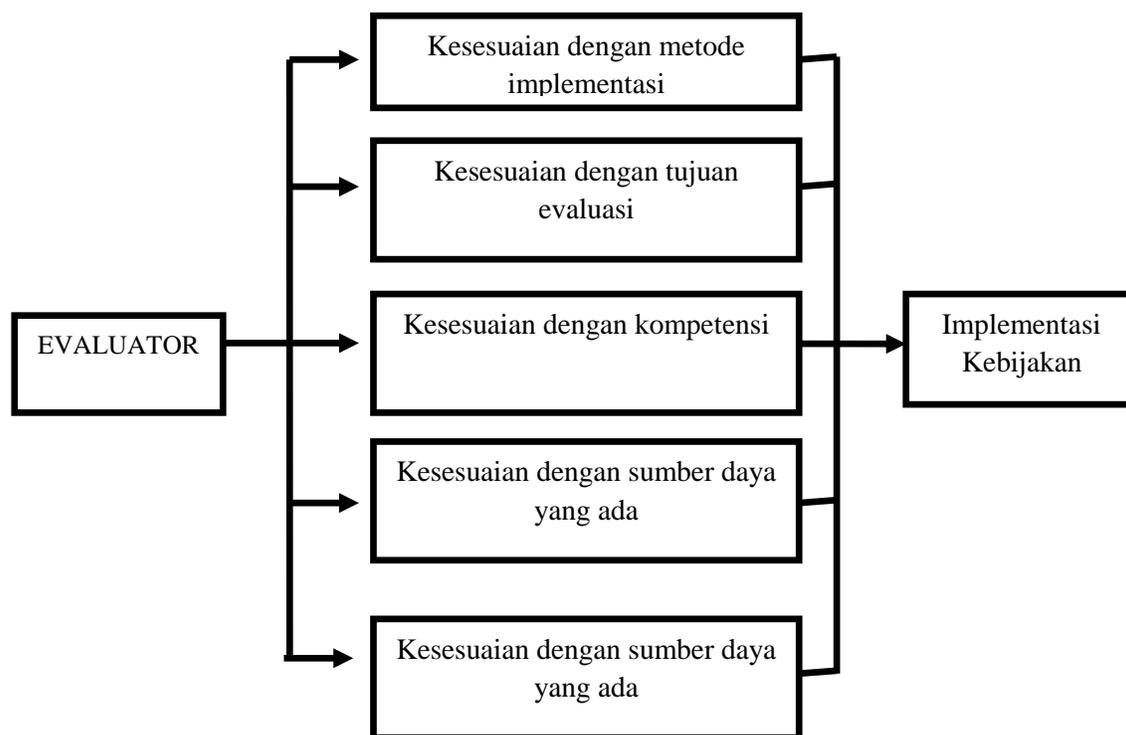
Evaluasi kebijakan yang baik harus mempunyai beberapa syarat pokok yakni sebagai berikut:

- a) Tujuannya menemukan hal-hal yang strategis untuk meningkatkan kinerja kebijakan.
- b) Yang bersangkutan harus mampu mengambil jarak dari pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, dan target kebijakan.
- c) Prosedur evaluasi harus dapat dipertanggungjawabkan secara metodologi.
- d) Petunjuk praktis evaluasi implementasi kebijakan public

Pada **Gambar 1.2** dibawah ini menggambarkan petunjuk praktis evaluasi implementasi kebijakan publik dapat diringkas sebagai berikut:¹⁶

Gambar 1.2

Petunjuk Praktis Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik



Sumber: Ryant Nugroho D. Opcit, hal 201-202

- a) Evaluatur harus menyesuaikan alat ukurnya dengan model atau metode implementasi kebijakan. Pada dasarnya, setiap metode implementasi kebijakan di dalam dirinya telah menyediakan alat ukur bagi keberhasilan/kinerja implementasi kebijakan,

¹⁶ Ryant, Nugroho D, *Opcit*, hlm 201-202.

- b) Evaluuator harus menyesuaikan evaluasinya dengan tujuan dari evaluasi yang dibebankan kepadanya,
- c) Evaluuator harus menyesuaikan diri evaluasinya dengan kompetensi keilmuan dan metodologis yang dimilikinya. Seorang evaluator dengan kompetensi ekonomi diharapkan tidak melakukan evaluasi politik,
- d) Evaluator harus menyesuaikan diri dengan sumber daya yang dimiliki, mulai sumber daya waktu, manusia, alat atau teknologi, dana, sistem, manajemen, bahkan sumber daya kepemimpinan yang ada,
- e) Evaluator harus menyesuaikan diri dengan lingkungan evaluasi, agar ia bisa diterima dengan baik di lingkungan yang akan dievaluasinya.

Evaluasi program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang guna pengambilan keputusan.¹⁷ Evaluasi program pada umumnya sangat memperhatikan semua elemen diklat yang berperan mendukung tercapainya tujuan lembaga. Beberapa elemen diklat diantaranya termasuk sumber daya manusia (SDM) yang terdiri atas peserta didik, instruktur, dan tenaga administrasi, kurikulum dan sistem instruksionalnya, fasilitas pembelajaran, sarana dan prasarana diklat, pengelolaan diklat, dan hubungan lembaga diklat dengan masyarakat. Program

¹⁷ Arikunto, Suharsimi dan Jabar, Cepi S.A. *Evaluasi Program Pendidikan Edisi Kedua*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009, Hlm 5.

juga dapat dimaknai sebagai suatu kegiatan yang direncanakan dengan seksama, tujuan penting pengambilan keputusan. Sementara itu, evaluasi bisa dipandang: “... as a structured process that creates and synthesizes information intended to reduce uncertainty for stakeholders about a given program or policy.”¹⁸ Artinya, evaluasi program sebagai proses terstruktur yang menciptakan dan menyatukan informasi bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian para pemangku kepentingan tentang program dan kebijakan yang ditentukan.¹⁹

a) Hakikat Evaluasi Program

Agar evaluasi program tetap memiliki kebermaknaan dalam fungsinya, perlu memiliki beberapa prinsip penting, yaitu sebagai berikut:²⁰

1. Jujur merupakan prinsip pertama dimana para pihak yang terlibat perlu memberikan data, keterangan atau informasi sesuai dengan kenyataan dan didukung dengan bukti fisik yang mendukung.
2. Objektif, yaitu para pihak yang terlibat perlu mendasarkan penilaian atas dasar informasi dan kriteria yang ada dan tidak

¹⁸ Mcdavid & Hawthorn, *Program Evaluation & Performance Measurement An Introduction to Practice*, SAGE Publications, 2006, hlm 375.

¹⁹ *Ibid*, hlm 3-4.

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar informasi dan kriteria yang ada.

3. Tanggung jawab, yaitu para pihak yang terlibat memberikan data dan informasi yang benar dan nyata serta bisa diberikan alasannya secara rasional.
4. Transparansi, yaitu hasil evaluasi dapat dikomunikasikan untuk memperoleh hasil yang lebih baik dan bisa dipertanggungjawabkan.

b) Hasil evaluasi program

Hasil evaluasi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu hasil secara kuantitas dan kualitatif. Hasil secara kuantitatif berupa nilai dengan rentang 0-10 atau 0-100. 0 berarti tidak ada manfaat atau mencapai tujuan dan 10 atau 100 berarti sangat berhasil. Hasil evaluasi kuantitatif ini sederhana dan mudah dimaknai, tetapi kurang memberikan arti yang komprehensif atau kurang bermakna. Hasil evaluasi yang lain adalah berupa rekomendasi, anjuran atau arahan dan formulasi. Hasil ini juga disebut sebagai hasil evaluasi kualitatif dengan indikator pencapaian hasil kualitatif seperti *Raise-I* yang merupakan kependekan dari *relevant* atau relevansi antara program dengan manfaatnya bagi para pengguna atau masyarakat; *Atmosphere Climate* atau situasi harian yang merefleksikan hubungan yang kondusif para sivitas akademika di lembaga diklat; *Institution Commitment* atau komitmen para pimpinan di lembaga

diklat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi lembaga atau program yang di evaluasi; *Sustainability* atau kemampuan menjalankan tugas ketika tidak ada bantuan atau dukungan sumber keuangan dari lembaga diklat; *Effectiveness* atau efektivitas seluruh sivitas akademika dalam usahanya memanfaatkan seluruh potensi guna mencapai tujuan atau visi dan misi lembaga diklat; dan *Leadership* atau komitmen parapimpinan diklat dalam mendukung berhasilnya evaluasi program sejak dari kebijakan sampai implementasi dan evaluasi program.

1.5.4. E-Government

Pemerintahan elektronik atau *E-government* (berasal dari kata Bahasa Inggris electronics government, juga disebut *e-gov*, digital government, online government atau dalam konteks tertentu transformational government) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.²¹

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas

²¹ Syamsuddin, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20II.pdf>, hlm 27. 14/05/2016

penyelenggaraan pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi.²²

Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya.²³

E-government dapat digolongkan dalam empat tingkatan, yaitu:²⁴

1. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website.
2. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail.
3. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik.

²² Lubis, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/26179/3/Chapter%20II.pdf>, 14/05/2016

²³ Ibid, hal 28

²⁴ No name, <library.binus.ac.id/eColls/eThesidoc/Bab2/TSA-2012-0022%202.pdf>, hlm.10 14/05/2016

4. Level terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian database bersama.

1.5.5. Mutu Layanan Pendidikan

1.5.5.1. Mutu

Menurut kamus bahasa Indonesia, mutu berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau kualitas.²⁵ Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.²⁶

Mutu pelayanan atau kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan.²⁷ Mutu juga merupakan ukuran relatif dari kebendaan. Mendefinisikan mutu dalam rangka kebendaan sangat umum sehingga tidak

²⁵ Situs resmi <http://kbbi.web.id/mutu>, 10/30/2015

²⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm 40.

²⁷ Ibrahim, Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008, Hlm 22.

menawarkan makna oprasional. Secara operasional mutu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Sebenarnya mutu adalah kepuasan pelanggan.²⁸

1.5.4.3. Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁹

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan adalah “*segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan*”.³⁰ Sejalan dengan Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”³¹

²⁸ Mayang, puspa. <http://e-journal.uajy.ac.id/2721/3/2EA14772.pdf>. 2009, 11/1/2015, hlm 5.

²⁹ Dahlan, Alwi, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, 1995, hal. 646.

³⁰ Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hlm 2.

³¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik BAB 1, Pasal 1, hlm 3.

1.5.4.4. Mutu Layanan

Mutu Layanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.³²

Mutu pelayanan atau Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik / pelanggan.³³

Maka dari pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ada hal yang sangat mempengaruhi mutu pelayanan yaitu antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan. Dimensi yang biasa digunakan oleh pelanggan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas mutu pelayanan adalah *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty dan Tangibles*.³⁴ Mengembangkan alat ukur yang dinamakan *SERVQUAL (Service Quality)*,

³² Nur Hasyima, <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. 1/11/2015

³³ Manullang, Ida. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara: reposiry.usu.ac.id, 2008, hlm 32.

³⁴ M. Guntur, Effendy, *Transformasi Manajemen Pemasaran*, Sagung Seto, Jakarta, 2010, hlm 19.

SERVQUAL merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas mutu layanan yang meliputi 5 dimensi.³⁵

1) Responsiveness (Tanggapan)

Kemampuan petugas di lembaga memahami keinginan peserta diklat dan kemampuan memberikan tanggapan atas keluhan dan permasalahan yang dihadapi peserta.

2) Reliability (Keandalan)

Kemampuan petugas di lembaga untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan harapan peserta.

3) Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, sopan santun, keramahan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya kepada peserta diklat.

4) Emphaty

Kemampuan petugas di lembaga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat khusus yang diberikan kepada para peserta berupaya untuk dapat memahami keinginan peserta.

5) Tangibles (Bukti Langsung)

Kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan bukti langsung yang berarti bentuk fisik, yaitu sarana prasarana diklat seperti ruang kelas, ruang kamar, mushola, toilet, ruang tunggu dan lain-lain. Kemudian penampilan petugas

³⁵ Zeithaml, Valarei A, dkk, *Delivering Quality Service*, The Free Press, Newyork, 1990, hlm 16.

yang rapi dan bersih merupakan bukti langsung kesiapan petugas dalam melayani.

1.5.5. Standar Pelayanan Minimal

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Sesuai dengan Permenpan Nomor 20 Tahun 2006 mengenai tentang standar pelayanan mencakup beberapa ruang lingkup diantaranya:

1. Jenis pelayanan;
2. Dasar Hukum Pelayanan;
3. Persyaratan Pelayanan;
4. Prosedur Pelayanan;
5. Waktu penyelesaian pelayanan;
6. Biaya pelayanan;
7. Produk pelayanan;
8. Sarana dan prasarana pelayanan serta
9. Mekanisme pengaduan.

Dalam penyusunan standar pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip ini:

1. Konsensus, standar pelayanan merupakan komitmen atau hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh.
2. Sederhana, standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturanaturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
3. Konkrit, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata danjelas untuk dilaksanakan.
4. Mudah diukur, standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
5. Terbuka, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
6. Terjangkau, standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan
7. Dapat dipertanggungjawabkan, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawab-kan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan

8. Mempunyai batas waktu penyampaian, standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan
9. Berkesinambungan, standar pelayanan yang sudah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

1.5.6. Mutu Layanan Pendidikan

Kebijakan Akreditasi Sekolah dikemukakan, bahwa yang dimaksud dengan mutu pelayanan pendidikan adalah: "...jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di sekolah sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai pula dengan yang diharapkan. Agar mutu pendidikan itu sesuai dengan apa yang seharusnya dan apa yang diharapkan yang dijadikan pagu."³⁶

³⁶ Depdiknas. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Dirjen Dikdasmen, Jakarta, 2004, hal. 2.

Pentingnya pelayanan pendidikan yang bermutu salah satu masalah yang dihadapi Indonesia dalam bidang pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan. Salah satunya adalah proses pemberian layanan pendidikan yang masih jauh dari harapan. Di satu pihak pemberian layanan pendidikan belum menemukan cara yang paling tepat, di pihak lain pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin tingginya kehidupan masyarakat telah semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup sosial masyarakat sebagai pelanggan pendidikan. Semakin tinggi kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah semakin meningkatkan tuntutan kebutuhan kehidupan sosial masyarakat.³⁷

Tuntutan tersebut bermuara kepada pendidikan, karena masyarakat meyakini bahwa pendidikan mampu menjawab dan mengantisipasi berbagai tantangan tersebut. Pendidikan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh sekolah sebagai institusi tempat masyarakat berharap tentang kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang. Pendidikan perlu perubahan yang dapat dilakukan melalui perubahan dan peningkatan dalam pengelolaan atau manajemen pendidikan di sekolah.

³⁷ Fattah, N. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2004, hlm 2.

Lebih lanjut tentang alasan pentingnya pelayanan pendidikan yang bermutu Ikke Dewi Sartika mengemukakan, bahwa: ³⁸“Jaminan kualitas pada hakekatnya berhubungan dengan bagaimana menentukan dan menyampaikan apa yang dipromosikan kepada konsumen, lebih dari itu kita telah memulai untuk memperbaiki proses penentuan apa yang pelanggan inginkan untuk merancang kualitas produksi dan prosesnya menggunakan metode seperti penyebaran fungsi kualitas (*Quality Function Development*). Namun jika kualitas ditentukan sebagai kepuasan pelanggan produksi mengikuti kualitas yang diharapkan melalui proses yang melayani pelanggan.” Alasan lain dikemukakan Budi Rahajjo bahwa: “..... mutu pendidikan masih belum meningkat secara signifikan, sebagian kecil saja sekolah menunjukkan peningkatan mutu pendidikan.”³⁹

Jadi pelayanan pendidikan yang bermutu itu amat penting agar konsumen (pelanggan) memperoleh kepuasan layanan dari jasa pendidikan yang diberikan sekolah, sebab para siswa dan masyarakat selaku pelanggan jasa pendidikan menaruh harapan yang besar terhadap sekolah dalam rangka mengantisipasi dan menjawab tantangan kehidupan di masa yang datang, terlebih peningkatan mutu pendidikan yang sudah diperoleh belum menggembirakan. Mutu pendidikan berkait erat dengan proses pendidikan.

³⁸ D. Sartika, Ike, *Quality Service In Education. Edisi Khusus Untuk Kalangan Mahasiswa*, Kantor Yayasan Potensia, Bandung, 2002, hlm 93.

³⁹ Op.cit hlm 3.

Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan (para siswa dan masyarakat).

1.6. Definisi Konseptual

Definisi konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah mengenai konsep evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

- a) Evaluasi program adalah serangkaian kegiatan yang direncanakan dengan seksama, bertujuan didalam pengambilan keputusan.
- b) Mutu Layanan adalah suatu proses atau kegiatan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan, dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan merupakan dampak dari penerapan *E-government* terhadap kepuasan masyarakat khususnya siswa/siswi baru serta orang tua atau wali terkait SIAP-PPDB online.

1.7. Definisi Operasional

Berdasarkan konsep yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat suatu definisi operasional, yaitu bagaimana konsep-konsep atau variabel-variabel yang ada diukur, dilihat untuk mengetahui besar kecilnya.

Hal-hal yang digunakan untuk menunjukkan evaluasi penerapan SIAP-PPDB online Dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

a) Evaluasi program

Evaluasi program merupakan kombinasi antara teori yang digunakan untuk mengakomodasi pertanggungjawaban pengambil kebijakan dan praksis penilaian yang di dalamnya para evaluator mengumpulkan data sebagai informasi pendukungnya. Pengukuran evaluasi program SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah dengan cara melakukan pengamatan melalui Website resmi SIAP-PPDB secara langsung, wawancara dengan penyelenggara program sekaligus penanggungjawab program SIAP-PPDB serta mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung penelitian dengan tujuan untuk melihat sejauh mana evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

b) Mutu layanan

Mutu layanan merupakan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. Pengukuran untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap SIAP-PPDB online

peneliti melakukan dengan cara pengamatan secara langsung mengunjungi Website resmi SIAP-PPDB Kota Yogyakarta. Dimensi yang biasa digunakan oleh pengguna untuk mengukur kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan:

1. *Responsiveness* (Tanggapan), tanggapan atau penerimaan masyarakat terhadap mutu layanan pendidikan. Tanggapan atau penerimaan disini terhadap SIAP-PPDB online.
2. *Reliability* (keandalan), Kemampuan petugas di lembaga untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan harapan peserta, ataupun masyarakat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, sopan santun, keramahan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya kepada peserta atau pengguna.
4. *Emphaty*, kemampuan petugas di lembaga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat khusus yang diberikan kepada para peserta berupaya untuk dapat memahami keinginan peserta didik baru.
5. *Tangibles* (bukti langsung), kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan bukti langsung yang berarti bentuk fisik, kemudian

penampilan petugas yang rapi dan bersih merupakan bukti langsung kesiapan petugas dalam melayani peserta didik baru.

Hal-hal diatas akan mempermudah penggambaran dari evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

1.7. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu strategi cara, prosedur, metode, alat, aturan atau langkah-langkah yang ditempuh peneliti di lapangan. Pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab peneliti yang didalam metode penelitian adalah dengan pendekatan apakah penelitian akan dilakukan? Bagaimana data akan diperoleh? Bagaimana data yang telah terkumpul tersebut akan dianalisis?; dan akhirnya bagaimanakah penelitian tersebut akan dilaporkan? Berikut adalah metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1.7.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud ingin mencermati dan menelaah lebih jauh tentang “Evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta Tahun 2013-2015”, untuk itu peneliti akan menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif.

Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya yang menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya.⁴⁰

Adapun karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan fenomena sosial secara jelas dan cermat, maka metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Pengertian metode deskriptif sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, kelompok/masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.⁴¹

1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, SMAN 2 Kota Yogyakarta, dan SMAN 3 Kota Yogyakarta. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena Dinas Pendidikan kota Yogyakarta sebagai penyelenggara program SIAP-PPDB online yang memberikan kebijakan terhadap persyaratan menjadi dampak terhadap adanya protes peserta dari luar daerah istimewa yogyakarta. Oleh karena itu, penulis

⁴⁰ Lexy J Moelang. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002, hlm 3.

⁴¹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta 2001, hlm 63.

ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penyebab tidak berjalannya tugas-tugas dan fungsi para pegawai tersebut secara optimal.

Sementara itu, SMAN 2 Kota Yogyakarta, dan SMAN 3 Kota Yogyakarta adalah representasi dari sekolah-sekolah lain yang berada di Kota Yogyakarta. Kedua sekolah ini telah menjalankan SIAP-PPDB online dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. SMAN 3 Yogyakarta sendiri adalah salah satu sekolah yang masuk ke dalam 35 Sekolah terbaik di Indonesia.⁴² Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menjadikan sekolah tersebut sebagai objek penelitian.

1.7.3. Aspek Penelitian

Aspek penelitian adalah penjabaran konstruk ukur yang lebih operasional sebelum dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator perilaku yang lebih operasional dalam penelitian.⁴³ Secara konseptual Evaluasi program merupakan kombinasi antara teori yang digunakan untuk mengakomodasi pertanggungjawaban pengambil kebijakan dan praksis penilaian yang di dalamnya para evaluator mengumpulkan data sebagai informasi pendukungnya.

Beberapa kegiatan yang perlu dijelaskan peneliti sehubungan dengan judul penelitian yang telah dibuat, yaitu:

⁴² 35 Sekolah SMA Terbaik di Indonesia Versi Depdiknas 2014. Sumber: pendidikan-diy.go.id. Diakses pada 17 Mei 2016, pukul 16.23 WIB.

⁴³ Widhiarso, <http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/wp/perbedaan-pengertian-aspek-dan-dimensi-dalam-pengembangan-alat-ukur/>, 12/12/2015

- 1) Evaluasi Program yang berkaitan erat dengan suatu program atau kegiatan pendidikan, termasuk diantaranya tentang kurikulum, sumber daya manusia, penyelenggaraan program, proyek penelitian dalam suatu lembaga. Evaluasi program pada umumnya sangat memperhatikan semua elemen diklat yang berperan mendukung tercapainya tujuan lembaga. .
- 2) Mutu Layanan Pendidikan, suatu proses atau kegiatan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan dalam bidang pendidikan, dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang merupakan pengaruh dari penerapan *E-government* terhadap kepuasan masyarakat khususnya siswa/siswi baru serta orang tua atau wali terkait SIAP-PPDB online.
- 3) Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah suatu dinas atau instansi yang mempunyai kewenangan dibidang pendidikan daerah kota yogyakarta.
- 4) SMA Negeri Di kota Yogyakarta merupakan jenjang pendidikan menengah pada pendidikan formal di Indonesia setelah lulus Sekolah Menengah Pertama (atau sederajat) yang ada di kota Yogyakarta.
- 5) Evaluasi penerapan SIAP-PPDB online pada Dinas Pendidikan kota Yogyakarta adalah suatu proses kegiatan dalam memberikan suatu

penilaian/pengukuran sejauh mana pelaksanaan yang telah dilakukan dalam penerapan E-government melalui SIAP-PPDB secara online yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta tahun 2013-2015.

1.7.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan rincian pernyataan tentang cakupan atau topik-topik pokok yang diungkap dan digali dalam penelitian ini, dengan adanya fokus penelitian, maka peneliti diharapkan dapat menyederhanakan penelitiannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan dengan yang lainnya.⁴⁴ Penelitian mengenai Evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Kota Yogyakarta tahun 2013-2015 untuk melihat bagaimana pelaksanaan penerapan *E-government* dalam SIAP-PPDB online yang dilakukan oleh Dinas pendidikan Kota Yogyakarta pada tahun 2013-2015.

1.7.5. Unit Analisis

Unit analisis adalah unit yang akan diteliti atau dianalisis.⁴⁵ Unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian. Berdasarkan definisi tersebut maka yang menjadi unit analisis yakni Dinas

⁴⁴ Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1989, hlm 93.

⁴⁵ Masri Singarimbun & Sofyan Effendi. *Metode Penelitian Survei Edisi Revisi*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta, 1995, hlm 55.

Pendidikan Kota Yogyakarta dan sekolah-sekolah yang dipilih dalam penelitian ini yaitu SMAN 2 Kota Yogyakarta dan SMAN 3 Kota Yogyakarta.

1.7.6. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data dan sumber data sebagai berikut:

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data lapangan yang berkaitan erat dengan Pelaksanaan penerapan SIAP-PPDB Online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta tahun 2013-2015. Dalam penelitian ini pihak yang terkait dengan pelaksanaan SIAP-PPDB Online adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

Daftar Narasumber

No	Narasumber	Organisasi	Jabatan
1	Drs. Edy Heri suasana, M.pd	Dinas Pendidikan	Kepala Dinas
2	Kusworo, S.Pd., M.Hum	SMAN 2 Kota Yogyakarta	Kepala Sekolah
3	Dra. Dwi Rini Wulandari, M.M.	SMAN 3 Kota Yogyakarta	Kepala Sekolah

2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan yang digunakan sebagai pelengkap dan penunjang data primer terkait dengan penelitian ini. Berikut adalah daftar dokumen yang diambil oleh peneliti:

Tabel 1.3

Daftar Dokumen

No	Dokumen
1	Dasar hukum SIAP-PPDB Online
2	Pedoman SIAP-PPDB Online
4	Laporan Evaluasi tiap tahunnya SIAP-PPDB online 2013, 2014, dan 2015
5	Laporan Akhir SIAP
6	Statistik SIAP Pengguna, Siswa sampai masuk, dan menu SIAP
7	Profil Dinas (Renstra)
8	Profil SMA N 2 Yogyakarta
9	Profil SMA N 3 Yogyakarta

1.8.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁴⁶ Oleh karena itu peneliti melakukan teknik pengumpulan sebagai berikut:

(1) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi adalah teknik pengambilan data yang diperoleh dari mengumpulkan dokumen-dokumen. Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan berbagai dokumen atau catatan yang mencatat keadaan konsep penelitian di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian.⁴⁷ Teknik yang digunakan penulis adalah peraturan terkait tentang SIAP-PPDB online Kota Yogyakarta, Pedoman SIAP-PPDB online, laporan evaluasi berupa surat keputusan kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

(2) Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal atau semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.⁴⁸ Peneliti

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV, Alfabeta, Jakarta, 2013, hlm 224.

⁴⁷ Dian Eka Rahmawati, *Metode Penelitian Sosial*, Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY, Yogyakarta, 2010, hlm 35.

⁴⁸ Nasution. *Metode Research*. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm 113.

melakukan wawancara dengan menyusun pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang akan ditanyakan. Dalam wawancara peneliti juga menggunakan alat bantu yaitu perekam suara.

Wawancara digunakan sebagai teknik mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab dengan responden secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara.⁴⁹ Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada staff di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, dan panitia SIAP-PPDB online yang merupakan obyek sasaran dari penelitian.

Cara pengumpulan data meliputi tiga tahap:⁵⁰

- a. *Getting in*, yaitu Mempersiapkan instrumen seperti pedoman wawancara, alat-alat tulis dan kamera untuk bukti wawancara.
- b. *Getting along*, yaitu setelah melakukan wawancara, dan memfoto dilanjutkan dengan cross check terhadap data yang diperoleh.
- c. *Getting out*, yaitu Penelitian selesai setelah data menemui titik jenuh.

⁴⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. CV, Alfabeta, Jakarta, 2003, hlm 103.

⁵⁰ Ibid, hlm 103.

(3) Observasi

Observasi teknik mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung kelapangan terhadap objek penelitian. Observasi terdapat beberapa jenis observasi partisipan, observasi non-partisipan. Observasi non-partisipasi, merupakan kebalikan dari observasi partisipasi. Dalam observasi ini peneliti tidak ikut ambil bagian secara langsung dalam penelitian.⁵¹ Observasi yang digunakan adalah non partisipan, metode ini digunakan untuk mengetahui keadaan lokasi, potensi, permasalahan dari kebijakan tersebut. Observasi dapat juga disebut pengamatan. Penulis melakukan observasi dengan mengamati melalui website resmi PPDB kota Yogyakarta dan dengan cara mengamati lokasi-lokasi sekolah yang melakukan SIAP-PPDB secara online.

1.8.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam skripsi adalah analisa kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat menuturkan dan menafsirkan data yang ada dan menganalisa data yang diperoleh tetapi tidak sampai pada penalaran teori. Data yang digunakan adalah data-data yang telah tersedia, data tersebut berupa hasil wawancara atau dokumentasi.⁵²

⁵¹ Prof. Dr. Bimo Walgito, *Psikologi sosial (suatu pengantar)*, ANDI OFFSET, Yogyakarta, 1994, hlm 54.

⁵² Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Penerbit Transito, Bandung, 1990, hlm 131.

Teknik analisa yang digunakan adalah teknik primer karena data yang dibutuhkan didapat langsung melalui wawancara yang menanyakan langsung kepada responden yang menyangkut tentang: Evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di kota Yogyakarta tahun 2013-2015. Penelitian ini ada 4 proses analisa data kualitatif diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari data yang dibutuhkan di lapangan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan serta pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan dan penyederhanaan data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan data yang diperoleh dari lapangan dan pengumpulan dokumen-dokumen lainnya yang bersangkutan dengan masalah penelitian.⁵³

3. Penyajian data

⁵³ Matthew B Miles dan A Michael Huberman. *Analisa Data Kualitatif, Diterjemahkan oleh Tjetjep*

Rohendi Rohidi, UI Press, Jakarta, 1992, hlm 26.

Penyajian data dilakukan dengan cara menggambarkan keadaan sesuai dengan data yang sudah diringkas dan disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah untuk dipahami oleh peneliti.

4. Penarikan kesimpulan

Dari awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui. Data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan hasil akhir penelitian tersebut.⁵⁴ Pada penarikan kesimpulan ini peneliti menarik kesimpulan terhadap data yang telah diperoleh dan yang sudah direduksi dalam bentuk laporan dengan cara membandingkan, menghubungkan, dan memilih data yang mengarah kepada permasalahan serta mampu menjawab permasalahan yang ada sehingga menghasilkan kesimpulan yang valid.

⁵⁴ Sutopo, H.B, *Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2002, hlm 35.

