

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini pemanfaatan teknologi informasi telah merambah ke segala bidang kehidupan. Teknologi informasi menyebabkan perubahan yang mendasar dalam pengelolaan suatu kegiatan baik secara administratif maupun teknis. Pola komunikasi yang interaktif mengharuskan para pelaku kegiatan membuat rancang bangun program yang secara cepat dan tepat dapat mengakomodasi pemikiran kreatif yang dibutuhkan dalam rangka pengembangan kegiatan dimaksud.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut makin optimal seiring dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi yang begitu cepat.. Perkembangan sistem informasi tersebut harus didukung banyak faktor yang diharapkan dapat mendorong keberhasilan sistem informasi dimaksud yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi. Suatu sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, di antaranya partisipasi pemakai (Chandrarin dan Indriantoro,1997; dalam Bandi, 2006). Organisasi yang memiliki kebijakan dan aturan yang memberikan keleluasan bagi kreativitas individu akan mendorong seseorang untuk lebih memaksimalkan kesuksesan pengembangan sistem informasi (Dian, 2004, dalam Bandi, 2006). Rockart (1995; dalam Dian, 2007) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya keemnat

setelah sumber daya manusia, sumber daya uang, dan sumber daya mesin yang digunakan manajer untuk membentuk dan mengoperasikan organisasi.

Faktor lainnya yang juga penting untuk diketahui adalah faktor kualitas sistem informasi yang digunakan dalam suatu organisasi. Hal ini penting untuk dibahas mengingat kualitas sistem informasi yang digunakan oleh suatu organisasi akan berpengaruh terhadap kepuasan para penggunanya dan kinerja individual. Lebih lanjut Parasuraman, *et. al.*, (1985, dalam Dwiridotjahjono, 2006) mendefinisikan kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Adapun aspek - aspek yang seringkali digunakan sebagai indikator kualitas layanan *online* meliputi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak (Zeithaml, *et. al.*, 1985, dalam Dwiridotjahjono, 2006).

Bertolak dari paparan tersebut di atas, Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta telah memanfaatkan teknologi informasi dalam proses penerimaan peserta didik baru (PPDB). Kegiatan ini melibatkan sejumlah Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) negeri di Kota Yogyakarta. Proses penerimaan peserta didik baru berbasis teknologi informasi ini telah dilaksanakan selama tiga tahun.

Sistem teknologi informasi yang dipakai dalam kegiatan penerimaan peserta didik baru tersebut adalah *Real Time Online* (RTO). Selain lebih efisien, sistem RTO lebih menjamin adanya transparansi dan keakuratan

informasi. Sistem ini mempunyai nilai positif, sehingga sejumlah kepala SMA menginginkan sistem ini agar tetap dipertahankan pada tahun depan. Banyak juga tanggapan positif berdatangan dari berbagai pihak, terutama dari orang tua dan siswa. Bahkan, sekolah merasakan suatu kemudahan dalam melayani pendaftar. Sistem RTO dapat diakses lewat internet, sehingga mereka tak perlu berdesak-desakan untuk mengetahui posisi calon peserta didik. Para calon peserta didik diberi tiga pilihan SMP/SMA/SMK, dan cukup mendaftar sekali saja di satu tempat dan tak perlu mendaftar di tiga tempat. Apabila calon siswa tersebut tak masuk di SMA pilihan pertama, secara otomatis akan tergeser ke SMA pilihan kedua dan seterusnya.

Selain dapat melihat peringkat nilai siswa, dengan RTO calon siswa dapat memprediksi peluang untuk masuk sekolah mana karena calon siswa dapat mengetahui peringkat di semua sekolah yang menggunakan RTO sekaligus dapat mengetahui daya tampung sekolah sehingga lebih transparan. Namun sayangnya, masih ada masyarakat yang kurang paham dengan sistem tersebut.

Namun demikian, masih banyak juga kekurangtahuan masyarakat dalam PSB dengan sistem RTO tahun ini meskipun sistem *Real Time Online* (RTO) telah ketiga kalinya dilakukan. Mengenai evaluasi RTO, secara internal perlu adanya koordinasi terutama kelengkapan data dan pola data dalam RTO. Sedangkan hasil evaluasi RTO di segi eksternal adalah perlunya lebih intensif melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang info sedetail-detailnya. Saat ini, masih ada masyarakat yang tak paham dan akhirnya terjadi

kerancuan informasi. Masih adanya keluhan sekolah dan siswa adalah bukti PPDB *online* masih perlu disempurnakan. Secara sistem, PPDB *real time online (RTO)* memang lebih jujur ketimbang PPDB manual yang masih bisa terselip insiden "nitip" siswa. Akan tetapi, harus juga dipikir apakah sistem ini adil bagi sekolah dan siswa (Kartono, 2007).

Kartono (2007), lebih lanjut menunjuk beberapa persoalan yang dikeluhkan sekolah swasta, siswa, dan para orangtua. Keluhan sekolah swasta kecil, misalnya, mereka tidak diminati karena argumen masyarakat masih fanatik pada sekolah negeri. Dalam penerimaan peserta didik baru sistem RTO jenjang SMP/SMA/SMK tahun lalu, dari tiga pilihan sekolah (negeri-negeri-swasta), opsi ketiga yakni swasta, sering tidak diisi. Ini jelas menunjukkan kefanatikan pada sekolah negeri. Artinya siswa berprinsip, kalau tidak diterima ke sekolah negeri di kota, mereka ke sekolah negeri di kabupaten, karena masih ada peluang.

Masalah lain adalah nilai prestasi sebagai penambah nilai murni ujian nasional (UN). Rentang nilai prestasi ini 0,25 hingga 3,00. Sejumlah orangtua siswa baru mengeluhkan penambahan nilai ini yang dianggap mengganggu kalkulasi mereka akan nilai UN anaknya. Satu hal yang dianggap aneh, yaitu penambahan nilai ini membuat nilai UN dalam PPDB *online* kemarin ada yang bisa lebih dari 30. Padahal, kalau mengerjakan tiga mata ujian dalam UN dan jawabannya benar semua, nilainya hanya 30.

Selain itu, Kartono (2007) juga menyebut bahwa urusan teknis seperti ketalitian, jaringan, dan keamanan internet juga perlu. Sebagai contoh, pada

PPDB RTO, ada siswa yang identitas jenis kelaminnya salah. Akses internet juga sempat ngadat dan macet.

Sebagaimana perlu diketahui untuk melaksanakan program tersebut, pihak Dinas menggalang kerja sama dengan Unit Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI) Universitas Brawijaya (Unibraw) Malang. Walau bagaimanapun juga harus diakui bahwa sistem baru RTO ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan cara manual, karena selain lebih objektif, transparan, demokratis, juga praktis dan efisien.

Untuk mendukung kelancaran PSB dengan sistem RTO tersebut diperlukan adanya dukungan fasilitas yang harus tersedia, di antaranya saluran telepon, listrik, seperangkat komputer, koneksi internet dan beberapa peralatan lainnya. Selain itu, diperlukan juga operator atau SDM. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Goodhue (1995, dalam Bandi, 2006) bahwa keberhasilan sistem informasi suatu organisasi tergantung dari beberapa faktor yaitu, bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Konstruksi evaluasi pemakai sendiri merupakan suatu konstruk yang sangat luas dan evaluasi pemakai merupakan suatu evaluasi atau pengukuran tentang sikap dan kepercayaan individu terhadap sesuatu baik barang maupun jasa. Goodhue (1995, dalam Bandi, 2006) mengajukan konstruk hubungan kecocokan tugas teknologi untuk dijadikan sebagai acuan evaluasi pemakai dalam sistem informasi. Jadi, dalam model penelitian ini ditegaskan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang tinggi (positif) tidak hanya dikarenakan oleh

karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih kepada sejauh mana sistem tersebut dipercaya dapat memenuhi dan sesuai kebutuhan calon siswa.

Penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru (PPDB) dengan sistem *Real Time Online* mempunyai implikasi yang kuat terhadap kinerja Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Sebagaimana diketahui bahwa sebagai instansi pemerintah yang mempunyai fungsi melaksanakan kewenangan daerah di bidang pendidikan, Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai kewajiban menyelenggarakan pendidikan yang transparan, profesional, dan akuntabel yang merupakan syarat utama terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*) di bidang pendidikan. Oleh karena itu keberhasilan pelaksanaan penerimaan peserta didik baru (PPDB) *Real Time Online* akan berpengaruh terhadap tercapainya tata kelola yang baik di bidang pelayanan pendidikan.

Bertolak dari latar belakang tersebut di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Variabel Kualitas Layanan *Real Time Online* pada Penerimaan Peserta Didik Baru Terhadap Terciptanya *Good Governance* di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimanakah pengaruh efisiensi layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta?

- 2) Bagaimanakah pengaruh reliabilitas layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta?
- 3) Bagaimanakah pengaruh *fulfillment* layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta?
- 4) Bagaimanakah pengaruh daya tanggap layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta?
- 5) Bagaimanakah pengaruh kontak layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta?
- 6) Bagaimanakah secara bersama-sama pengaruh efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, daya tanggap, dan kontak pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh dari efisiensi layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh dari reliabilitas layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh dari *fulfillment* layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh dari daya tanggap layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh dari kontak layanan *real time online* pada PPDB terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh secara bersama efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, daya tanggap, dan kontak terhadap terciptanya *good governance* di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Bagi dimensi teoretik

Diharapkan akan memberikan sumbangan pengetahuan khususnya mengenai pengaruh dari faktor-faktor kualitas layanan *real time online*

terhadap terciptanya *good governance* di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat merangsang penelitian lain yang sejenis pada masa akan datang.

2) Bagi Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif kepada instansi Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dalam rangka mendorong terwujudnya *good governance* di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta melalui peningkatan kualitas layanan *real time online* (efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, daya tanggap, dan kontak) dalam penerimaan peserta didik baru.

3) Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penerimaan peserta didik baru (PPDB) dan implikasinya terhadap *good governance*.