



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap
Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik
Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Paula Yolanda Alfonsa

2015310011

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap Sistem
Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
Online di SMAN 6 Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Paula Yolanda Alfonsa

2015310011

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail, Drs, M.Si

Bandung

2019

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**



Tanda Pengesahan Skripsi

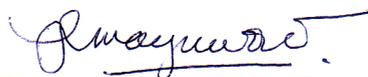
Nama : Paula Yolanda Alfonsa
Nomor Pokok : 2015310011
Judul : Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung.

Telah diuji dalam Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Pada Jumat, 02 Agustus 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merekap anggota

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. :



Sekretaris

Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si. :



Anggota

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., M.PA. :



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo., M. Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Paula Yolanda Alfonsa

NPM : 2015310011

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun hasil karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2019

Paula Yolanda Alfonsa

ABSTRAK

Nama : Paula Yolanda Alfonsa

NPM : 2015310011

Judul : Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis web dijadikan alternatif pelayanan pendidikan yang terus ditingkatkan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi orang tua dan calon peserta didik baru dalam melakukan proses pendaftaran online. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan yakni membenahi sistem penerimaan siswa baru yang selama ini banyak menuai permasalahan mulai dari berbagai keliruan seperti kurang efisiensinya sistem yang dipakai, mekanisme yang tidak transparan, serta maraknya tindak kecurangan yang terjadi. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kesulitan orang tua dalam melakukan pendaftaran online dan kurangnya pemahaman orang tua akan isi tampilan dari *link website* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua atas penggunaan sistem teknologi informasi pada *link website* Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *online* di SMAN 6 Kota Bandung dengan menggunakan model kepuasan EUCS (End User Computing Satisfaction) yang terdiri dari 5 dimensi *content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah penyebaran kuesioner kepada 100 orang tua calon peserta didik baru yang merupakan penerima manfaat dalam program. Selain penyebaran kuesioner, dilakukan juga wawancara dengan staff Dinas Pendidikan, Ketua PPDB dan Humas SMAN 6 Kota Bandung yang merupakan implementor dari program ini. Analisis data menggunakan bantuan program statistik *Stastical Package for The Social Science* (SPSS) yang menguji tingkat kepuasan dengan interval penafsiran tanggapan responden. Teknik sampling digunakan non probability dengan skala pengukuran skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content, accuracy, format dan timeliness* tinggi sedangkan yang paling rendah yaitu dimensi *easy of use* (kemudahan). Kemudahan penggunaan masih rendah diakibatkan dari kurangnya pemahaman orang tua dalam menggunakan sistem PPDB online dan mendaftar secara online. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua calon peserta didik baru terhadap sistem teknologi informasi PPDB online di SMAN 6 Kota Bandung tinggi sebesar 4.02. Hal ini dikarenakan adanya keterlibatan dari semua pihak yang baik dari pemerintah, dinas, pihak sekolah, orang tua, dan calon peserta didik baru dalam penerapan PPDB online.

Kata Kunci: Sistem Teknologi Informasi, PPDB *online*, dan Kepuasan Orang Tua.

ABSTRACT

Name : Paula Yolanda Alfonsa

NPM : 2015310011

Title : The level of parents ' satisfaction new prospective students to the information technology system in the reception of new Learners (PPDB) Online at SMAN 6 Bandung

The acceptance of new learners (PPDB) is a web-based alternative to improved education services. It is expected to make it easier for parents and prospective learners to do the online registration process. One of the efforts undertaken by the Government in providing services in the field of education is to fix the acceptance system of new students who have received many problems ranging from various keliruan such as the lack of efficiency of the system used, Mechanisms that are not transparent, as well as the rise of fraudulent acts. The problems found in this research are the difficulties of parents in conducting online registration and the lack of understanding of parents will be the display content of the website link. This research aims to measure the level of parental satisfaction for the use of information technology system in the link of New Learners Acceptance website (PPDB) in SMAN 6 Bandung City by using the satisfaction Model EUCS (End User Computing Satisfaction) consists of 5 dimensions of content, accuracy, format, easy of use, and timeliness.

The research methods used in this study are quantitative methods. The method of data collection is the dissemination of questionnaires to 100 parents of prospective new learners who are beneficiaries in the program. In addition to the dissemination of questionnaires, interviews with the staff of the Education Office, chairman of PPDB and public relation SMAN 6 Bandung city which is the implementation of this program. Data analysis is used by the program's help of The Stastical Package for The Social Science (SPSS) which tests the satisfaction rate with the respondent's. Sampling techniques used are non-probability with a scale measurement of Likert scale.

The results showed that the content dimensions, accuracy, format and timeliness of the high while the lowest is the dimension of easy of use (ease). Ease of use is still low due to lack of understanding of parents in using PPDB online system and register online. Thus it can be concluded that the level of satisfaction of parents of prospective new students to the PPDB online information technology system at SMAN 6 Kota Bandung high of 4,02. This is because of the involvement of all the good parties from the government, Dinas, schools, parents, and prospective new learners in the application of PPDB online.

Keywords: Information technology system, PPDB online, and parental satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya, peneliti dapat menyelesaikan studi S-1 di Universitas Katolik Parahyangan dengan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung”

Skripsi ini diajukan sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya ilmu, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki peneliti, namun peneliti berusaha sebaik mungkin agar skripsi ini dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang strata satu di Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi melengkapi kekurangan dari skripsi ini.

Peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada orang tua peneliti, Bapak Marselus Lambert dan Ibu Maria Tri Purwanti, serta Bapak Hubertus Hasan Ismail, Drs, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran selama penyusunan skripsi.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan Yesus yang pertama dan selalu utama karena berkat dari rahmat serta purnyetaannya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar walaupun ada kelemahan dan kekurangan selama pembuatan skripsi ini.
2. Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,

3. Tutik Rachmawati, Ph. D Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,
4. Segenap staf dosen pengajar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,
5. Segenap staf administrasi dan staf pelaksana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan,
6. Seluruh responden calon orang tua siswa baru SMAN 6 Kota Bandung yang tidak dapat ditulis satu persatu oleh peneliti dalam skripsi ini, yang telah meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam memperoleh data,
7. Seluruh petugas staf-staf Dinas Pendidikan Jawa Barat bersedia membantu selama proses penyusunan skripsi,
8. Thomy Isu sebagai kekasih yang selalu ada dalam suka dan duka selama proses penyusunan skripsi dari awal dibuat hingga akhir,
9. Sahabatku, Tio, Stella, Dinda, Zakia, Lana, Agit, Nur, Anggita, Ila, Nabila, Bunga, Karina, Catasya, Sabrina, Refa Marni, Anggita, Mira, Diaz, Sekar dan semua teman-teman seperjuangan angkatan 2015 yang selalu setia membantu, memotivasi, mendengarkan keluh kesah selama pembuatan skripsi dan menyemangatiku selama pengerjaan skripsi,
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan layak dijadikan pedoman bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat membantu Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan SMAN 6 Kota Bandung dalam meningkatkan sistem teknologi informasi pada pendaftaran PPDB secara *online* ini.

Bandung, Juli 2019

Paula Yolanda. A

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	15
1.3.1. Manfaat Penelitian.....	15
1.4. Sistematika Penelitian.....	15
BAB II.....	17
LANDASAN TEORI.....	17
2.1. Kepuasan.....	17
2.2. Sistem Teknologi Informasi.....	18
2.3. Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi.....	21
2.4. Kepuasan Berkaitan Dengan Model End User Computing Satisfaction.....	23
2.5. Mengukur Model Tingkat Kepuasan Terhadap Sistem Teknologi Informasi.....	24
2.6. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).....	34
2.7. Model Penelitian.....	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Rancangan Penelitian.....	42
3.2. Populasi dan Sampel.....	44
3.3. Operasional Variabel.....	44
3.4. Pengumpulan Data.....	47
3.5. Teknik Pengukuran.....	48
3.6. Uji Validitas.....	50
3.7. Uji Reliabilitas.....	52
3.8. Analisis Data.....	55
BAB IV.....	58
OBJEK PENELITIAN.....	58
4.1. Gambaran Umum.....	58
4.1.1 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.....	58

4.1.2 SMAN 6 Kota Bandung.....	58
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi	59
4.2.1 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat,,,,,,,,,	59
4.3. Struktur Organisasi.....	59
4.3.1 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.....	59
4.3.2 SMAN 6 Kota Bandung.....	62
4.4. Visi dan Misi	64
4.4.1 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.....	64
4.4.2 SMAN 6 Kota Bandung.....	65
4.5.Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online	66
BAB V.....	68
Hasil Analisis dan Interpretasi Data.....	68
5.1 Karakteristik Responden	68
5.2 Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung	70
5.2.1 Dimensi <i>Content</i>	71
5.2.2 Dimensi <i>Accuracy</i>	75
5.2.3 Dimensi <i>Format</i>	78
5.2.4 Dimensi <i>Easy of use</i>	81
5.2.5 Dimensi <i>Timeliness</i>	85
BAB VI.....	90
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

TABEL 2.3 Jadwal PPDB Penyelenggaraan.....	39
TABEL 3. 1. Operasionalisasi Variabel	45
TABEL 3. 2. Jawaban Skor.....	49
TABEL 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Orang Tua.....	51
TABEL 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Orang Tua	54
TABEL 3. 5 Indeks Kepuasan per Dimensi.....	57
TABEL 3. 6 Indeks Kepuasan Responden	57
TABEL 4. 1. Detail Jumlah PPDB Online	67
TABEL 5. 1. Kelompok Jenis Kelamin Responden	68
TABEL 5. 2. Frekuensi Usia Responden.....	69
TABEL 5. 3. Frekuensi Pendidikan Responden	70
TABEL 5. 4. Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi Content	72
5.4.1 Indeks Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Content.....	74
TABEL 5. 5. Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi Accuracy.....	76
5.5.1 Indeks Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Accuracy.....	77
TABEL 5. 6. Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi Format	79
5.6.1 Indeks Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Format.....	80
TABEL 5. 7. Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi Easy of use	82
5.7.1 Indeks Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Easy of use.....	84
TABEL 5. 8. Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi Timeliness	86
5.8.1 Indeks Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Timeliness.....	88
TABEL 5. 9. Indeks Kepuasan Responden.....	89

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1. End User Computing Satisfaction (EUCS)	28
GAMBAR 2. 2 Alur PPDB SMAN 2019	36
GAMBAR 2.3 Langkah Cara Pendaftaran Online.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Peserta Didik Baru Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online Di SMAN 6 Kota Bandung.....	99
LAMPIRAN 2 Surat Penelitian.....	103
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	106
LAMPIRAN 4 Output Tabel Frekuensi.....	107
LAMPIRAN 5 Kartu Bimbingan.....	114

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Adanya perkembangan komputer ini dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, kecepatan, keakuratan informasi, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting. Informasi yang menjadi petunjuk bagi pembaca untuk dapat melakukan aktivitas tertentu. Kebenaran dan keakuratan informasi menjadikan pembaca yang berkaitan dengan informasi dapat melakukan tindakan yang benar sehingga dapat mengurangi kesalahan¹.

Sistem informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi atau sektor-sektor, serta tantangan yang ada menyebabkan organisasi ataupun sektor-sektor harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sistem informasi yang dihasilkan dari teknologi informasi telah merambah dan berkontribusi positif pada berbagai sektor, mulai dari sektor pemerintahan, sektor perekonomian, industri, dan

¹ K. Sunarto dan M. Sabandi, *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di FKIP UNS dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran* (FKIP Universitas Sebelas Maret), 2017,2.

sektor pendidikan². Khususnya pada sektor pendidikan yaitu sekolah-sekolah negeri di seluruh Indonesia yang sudah memakai perkembangan teknologi berbasis komputer dalam penerimaan peserta didik barunya secara online.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online adalah sebuah sistem pendaftaran peserta didik baru berbasis web, dimana semua proses pendaftaran dilakukan secara otomatis di dalam website yang telah disediakan oleh dinas pendidikan daerah setempat. Pendaftaran peserta didik yang awalnya dilakukan secara manual kini bisa dilakukan dengan cara mengunjungi website dengan menggunakan gadget, smartphone, ataupun komputer yang dimiliki oleh peserta didik sehingga mereka mendapatkan informasi dan mengikuti proses penyeleksian secara terbuka. Calon peserta didik dianjurkan untuk mengikuti proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online dengan melakukan pendaftaran melalui website resmi <http://ppdb.disdik.jabarprov.go.id>³. Website tersebut dilakukan hanya untuk wilayah Jawa Barat dan peneliti melakukan penelitian ini di Kota Bandung.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik atau dimensi yang diinginkan dari sebuah sistem layanan informasi.

² M. Indriani dan R. Ardyan, *Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala* (FE Universitas Syiah Kuala, 2009) Vol. 2, hal 79-92.

³ Tarsudin. *Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online Kota Bandung* 01.12.2015. <https://www.pendaftaran.oline.web.id/2015/08/cara-pendaftaran-siap-ppdb-online>, diakses pada tanggal 17 Februari 2019 pukul 16.00 WIB.

Secara umum kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan suatu sistem teknologi informasi. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna akan percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata⁴. Meskipun kepuasan pengguna sistem informasi tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung, namun kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu.

Pengukuran model kepuasan DeLone and McLean telah diterapkan dalam beberapa penelitian dan telah dimodifikasi untuk mengukur kepuasan. Model kepuasan ini dimodifikasi karena sudah dikembangkan untuk melayani dalam menilai sistem berbasis internet yang mempengaruhi faktor keberhasilan pengguna⁵. Dalam penelitian ini, mengadopsi pengukuran model DeLone & McLean untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi penerimaan peserta didik baru (PPDB) online⁶. Pengukuran model yang dipilih dari model DeLone & McLean adalah penelitian dari Doll dan Torkzadeh dipilih untuk menganalisis sistem informasi PPDB online karena dianggap mampu untuk menjelaskan kepuasan orang tua siswa baru terhadap sistem PPDB online dari sisi pengguna yaitu content (isi),

⁴ Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. Keen. (2003) Empirically Testing Some Main User Related Factor for Systems development Quality. *Quality Management Journal*. Vol. 10, No. 4, hal 39-54.

⁵ Halonen, Raija. 2010. DeLone & McLean IS Success Model In Evaluating Knowledge Transfer In Virtual Learning Environment. *International Journal Of Information Systems and Social Change*.

⁶ Y.Farlina dan M. Hudin, *Kajian Kepuasan Pengguna Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online*, Indonesian Journal on Computer and Information Technology (STMIK Nusa Mandiri Jakarta) Vol. 2 No.2.

accuracy (keakuratan), format (format), ease of use (kemudahan pengguna), dan timeliness (ketepatan waktu) dari sistem PPDB online ini.

Doll dan Torkzadeh menggunakan survey terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai user satisfaction dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasilkan 12 item instrumen pengukuran user satisfaction atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi. Duabelas item yang dihasilkan tersebut, terbagi dalam lima komponen, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness⁷. Doll dan Torkzadeh telah membuktikan validitas dan realibilitas instrumen-instrumen ini, melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean. Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan user yang sekaligus menjadi developer system. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan

⁷ Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. The Measurement of End User Computing Satisfaction, MIS Quarterly, 12(2): 159-174.31Doll, W.J., Xia, W., and Torkzadeh, G. 1994. A Conformatory Factor Analysis of the end-user Computing Satisfaction Instrument, MIS Quarterly, 12(2): 159-174.

kepada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem.

Penelitian terdahulu pernah dilakukan di Kota Palembang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Penerapan PPDB Online yang terjadi di SMKN Kota Palembang”. Pada penelitian mengenai PPDB online ini permasalahan yang muncul dalam penerapannya masih kurang dipahami oleh pengguna (orang tua maupun siswa baru) karena sistem pendaftarannya atau desain tampilannya yang rumit dan kurangnya ilmu pengetahuan di bidang Informasi Teknologi pada komputer bagi calon peserta didik baru yang akan mendaftarnya⁸. Teori yang digunakan model kepuasan EUCS (End User Computing Satisfaction) yang terdiri dari 5 dimensi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timelines*) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, (1988). EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik dalam penerapan sistem PPDB online di SMKN Kota Palembang menggunakan teknik simple random sampling. Hasil dari penelitian ini kurangnya tingkat kepuasan user atau kemudahan pengguna pada saat penggunaan aplikasi PPDB online.

⁸ Mardiana, (2017), Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Penerapan PPDB Online SMKN Kota Palembang Vol. 07 No. 02, September 2017 (Diakses November 2018)

Pemanfaatan teknologi sistem informasi pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online merupakan langkah yang nyata untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang *good governance* di sektor pendidikan. Sistem ini berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya bagi orang tua dan calon siswa untuk dapat melaksanakan pendaftaran ke sekolah-sekolah dengan menyediakan desain fitur otomatis proses penerimaan siswa baru secara langsung dengan menggunakan media internet, mulai dari pendaftaran, proses seleksi, hingga pengumuman hasil penerimaan siswa secara langsung melalui internet.

Namun ketika teknologi informasi telah digunakan banyak permasalahan yang akan bermunculan dan keraguan terhadap sistem informasi yang telah dibuat memenuhi kebutuhan dan harapan orang tua siswa karena permasalahan dalam penelitian ini adalah menekankan pada kepuasan orang tua siswa baru terhadap PPDB berbasis web. Penulis disini masalahkan penggunaan dengan komputer bisa negatif dan juga positif. Tertarik melakukan penelitian ini karena dengan penggunaan komputer ada dua kemungkinan yang pertama adalah bisa berhasil dan kemungkinan kedua kurang berhasil. Yang kurang berhasil inilah yang menarik penulis untuk diteliti melihat sistem informasi masih ada sedikitnya orang tua siswa baru yang mengeluhkan mengenai sistem PPDB online pada saat mendaftar. Untuk membahas ini juga digunakan kerangka teori yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh.

Permasalahan yang peneliti bahas disini mengenai sistem informasi dalam fakta pelaksanaannya, seperti ditemukannya sistem yang lambat menimbulkan sulitnya

orang tua calon siswa baru dalam mendaftarkan anak mereka. Disisi lain juga kebiasaan dari orang tua calon siswa baru yang masih belum terbiasa dalam mempergunakan sarana pendaftaran online. Sistem informasi yang memungkinkan itu seharusnya bisa menghasilkan sesuatu yang desain dalam penyajian form pendaftaran online memenuhi beberapa persyaratan yang dipenuhi oleh sistem PPDB online seperti transparansi, akuntabilitas dan partisipatif. Untuk bisa memenuhi semua permasalahan dalam mengembangkan sistem PPDB online harus menerapkan prinsip diantaranya: (a). Kesederhanaan, tampilan dan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pengguna PPDB online harus cukup sederhana dan mudah dalam pengisian form pendaftarannya, serta petunjuk pelaksanaannya juga harus simpel dan gampang dimengerti oleh pengguna (b). Kejelasan, perintah dan form isian harus bisa ditampilkan sejelas-jelasnya sehingga tidak muncul multi tafsir bagi pengguna (c). Keterbukaan, semua informasi yang diperlukan pengguna harus ditayangkan dan mudah ditemukan. (d) Ketetapan Waktu, ketepatan dan kecepatan prosesing dalam pelayanan harus memenuhi keinginan pengguna. Untuk melakukan pengujian apakah kualitas sistem. Melihat kepada adanya beberapa permasalahan yang muncul mengenai pelaksanaan pendaftaran PPDB online tentunya akan berpengaruh juga terhadap kepuasan pengguna khususnya orang tua calon siswa baru . Maka peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan orang tua calon siswa baru dalam sistem informasi PPDB online yang dikelola oleh media elektronik yaitu internet terhadap pelayanan publik dalam hal pelayanan pendidikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini bergerak dengan sangat cepat dan juga sudah mulai merambah ke beberapa bidang kehidupan termasuk dalam bidang pendidikan. Seperti pada program penerimaan peserta didik baru yang sudah memakai sistem teknologi informasi secara online yang bisa mendaftar melalui komputer. Penerimaan Peserta Didik Baru adalah proses Pendaftaran Peserta Didik Baru yang akan masuk ke sekolah negeri di seluruh Indonesia. Kota Bandung menerapkan proses PPDB yang setiap tahun penuh dengan kontroversi maupun permasalahan yang selalu muncul. Berbagai permasalahan yang terkait dengan website PPDB menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman orang tua secara langsung terhadap teknologi website di komputer. Maka dalam hal ini, PPDB secara online dilakukan serentak pada tanggal 17-22 Juni 2019 dibawah kebijakan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat⁹.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan yakni membenahi sistem Penerimaan Siswa Baru yang selama ini banyak menuai permasalahan mulai dari berbagai keliruan seperti kurang efisiensinya sistem yang dipakai, mekanisme yang tidak transparan, serta maraknya tindak kecurangan yang terjadi. Berdasarkan keadaan tersebut pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) mulai menerapkan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara *online* yang tertera pada Peraturan Presiden Nomor 17

⁹ Berdasarkan wawancara dengan bagian Ketua Panitia PPDB Jawa Barat.

Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan, yakni pasal 74 (ayat 1 dan 2) dan pasal 82 (ayat 1 dan 2) tentang Penerimaan Peserta Didik pada Satuan Pendidikan Dasar atau Menengah¹⁰. Maksud pasal tersebut dari diselenggarakannya PPDB *online* dilakukan secara objektif, transparan, dan akuntabel.

Pelaksanaan PPDB *online* ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan, namun pada penerapan kebijakannya ini tidak terlepas dari berbagai kelemahan pada sistem PPDB *online*. Berdasarkan wawancara dilakukan peneliti mengenai persoalan-persoalan tentang sistem PPDB *online* khususnya di SMAN 6, beberapa keluhan orang tua, siswa baru, dan seksi pembinaan SMA yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

1. Dimensi *content* pada PPDB *Online* terindikasi dari hasil wawancara dengan seorang pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat PPDB secara online ini masih dibingungkan para orang tua siswa baru masih dibingungkan mengenai prosedur/buku panduan pendaftaran yang ada pada website PPDB secara *online* dalam penerimaan siswa baru dan kurangnya pengetahuan serta kemampuan orang tua mengenai teknologi informasi yang diterapkan pada sistem penerimaan siswa baru. sejauh ini, sistem PPDB *Online* tidak benar-benar membuat pendaftaran siswa baru menjadi lebih efektif:

¹⁰ Berdasarkan wawancara dengan Seksi Pembinaan SMA dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

*“dari keluhan-keluhan yang masuk di website dinas pendidikan yang saya baca dan saya tanggapi disini banyaknya orang tua yang kurang begitu paham dengan alur PPDB yang sudah dibuat dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat”.*¹¹

2. Dimensi *easy of use* terindikasi dari hasil wawancara dengan salah seorang orang tua di SMAN 6 Kota Bandung bahwa kurangnya kemudahan dari website PPDB *online* misalnya tidak bisanya diakses bahkan portal situsnya tidak bisa dibuka sama sekali terutama saat awal-awal proses pengiputan data calon peserta didik:

*“cobaan ngadaftar di website na PPDB kadang gabisa diakses, tampilan dari halaman depannya gabisa untuk dibuka dan suka error secara tiba-tiba. Pernah ibu coba masukin data-data yang tertera di layar komputer eh malahan gabisa di klik lagi ke berikutnya dan tiba-tiba ngulang lagi dari pertama kan kalo gini membingunkan untuk orang tua dan takutnya juga ga tersimpan”.*¹²

3. Dimensi *accuracy* terindikasi dari hasil wawancara dengan salah seorang siswa di SMAN 6 Kota Bandung adanya kesalahan dalam menginput tanggal dan tahun lahir serta asal sekolah yang menyebabkan calon siswa baru ini terlempar, maka dari ini tingkat error/kesalahan yang tinggi:

¹¹ Berdasarkan wawancara dengan Seksi Pembinaan SMA dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

¹² Berdasarkan wawancara dengan orang tua Bu Mimin Pada tanggal 15 Mei 2019

“jadi gini ka hanya masalah sepele aja sih yang aku lakuin kan aku daftar di komputer itu bareng-bareng lakuinnya sama orang tua aku nah aku itu kelupaan namanya juga manusia ya ka salah nginput di tanggal lahir dan tahunnya cuman salah satu angka doing di tahun, jadinya ga valid berkasnya dan ujung-ujungnya aku kelempar ke pilihan sekolah ke 2 itu sih”.¹³

4. Dimensi *format* terindikasi dari hasil wawancara dengan salah seorang orang tua di SMAN 6 Kota Bandung dengan tampilan publikasi di Web PPDB Online dalam konten-konten yang ada sulit untuk dipahami yang akhirnya harus mendatangi sekolah untuk menanyakan serta memperbaiki menu web agar lebih lengkap, bahasa yang digunakan dalam web agar mudah dipahami, memperhatikan *loading* agar ketika waktu bersamaan banyak yang mengakses:

“dilihat dari menu yang ada juga ibu mah suka ga paham disuruh-suruh apanya teh terus udah ibu coba klik masukin apa yang disuruh disitu muncul tiba tulisan tidak valid udah gitu lama nungguinnya, yaudah ibu pusing-pusing mah bilang ke sekolah terus sekolah kadang yang ikut bantuin nginputnya, neng”.¹⁴

¹³ Berdasarkan wawancara dengan siswa baru Nabila. Pada tanggal 15 Mei 2019

¹⁴ Berdasarkan wawancara dengan orang tua Bu Mimin. Pada tanggal 15 Mei 2019

5. Dimensi accuracy adanya tindak kecurangan dengan memiskinkan data diri siswa:

*“ada salah satu kasus dari PPDB ini diketahui ada orang tua yang menggunakan SKTM sebagai salah satu akses dari siswa yang tidak mampu namun hal ini sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Sosial yang bekerja sama dengan pihak kecamatan maupun kelurahan dengan cara men-survey dilihat dari tempat tinggal dan biaya hidup, jika benar orang tua tersebut tidak mampu secara ekonominya maka akan diberikan surat rekomendasi untuk melanjutkan pendidikan”.*¹⁵

Peneliti memilih SMAN 6 Kota Bandung sebagai lokasi dalam penelitian ini karena SMAN 6 Bandung ini termasuk sekolah favorit dan banyak pendaftar yang memasukan anaknya pada sekolah ini demikian hal ini membuat peneliti ingin melakukan penelitian di tempat tersebut dan menganalisis puas atau tidak orang tua terhadap PPDB online di komputer melalui dimensi dari Doll dan Torkzadeh.

Fokus dari penelitian ini adalah kepuasan orang tua dari hasil yang sudah didapatkan dan juga melihat dari sisi pendaftarannya di komputer seberapa orang tua puas atau tidak dari tampilan, isi, maupun ketepatan waktunya. Jika dari beberapa keluhan atau komentar yang masuk di portal Dinas Pendidikan Jawa Barat sedikit orang tua yang mengeluhkan mengenai tampilan dari isi maupun format yang ada di

¹⁵ Berdasarkan wawancara dengan Ketua PPDB SMAN 6 Kota Bandung Bu Teti. Pada tanggal 13 Juni 2019

link PPDB online akan tetapi hal itu bisa kami meminimalisirnya karena sebagian orang tua bisa dibantu oleh pihak sekolah dalam hal mendaftarkan anaknya ke sekolah SMA yang mereka tuju¹⁶.

Dalam mengevaluasi sistem PPDB online ini, maka sangat dibutuhkan umpan balik dari penggunaannya (user) untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan sistem karena pengguna merupakan orang yang dianggap penting dalam mengetahui apakah sistem berjalan seperti yang diharapkan atau tidak. Kepuasan pengguna umumnya dianggap sebagai salah satu paling penting dari keberhasilan suatu sistem informasi.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh beberapa peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna salah satunya adalah model kepuasan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model pengukuran ini dikembangkan oleh Doll dan Torzadeh pada tahun 1988. Model EUCS ini digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada penggunaannya. Dengan adanya kepuasan pemakai tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. kepuasan pemakai (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Doll dan Torzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari isi (*content*),

¹⁶ Berdasarkan wawancara dengan bagian Ketua Panitia PPDB Jawa Barat.

akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timelines*).

Dengan menggunakan model EUCS tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “***Tingkat Kepuasan Orang Tua Calon Siswa Baru Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMAN 6 Kota Bandung***”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian identifikasi masalah diatas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan orang tua dalam penggunaan sistem teknologi informasi *link website* Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *online* di SMAN 6 Kota Bandung jika dilihat dari dimensi *content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness?*

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan diatas ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah

sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua atas penggunaan sistem teknologi informasi pada *link website* Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *online* di SMAN 6 Kota Bandung jika dilihat dari dimensi *content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan informasi tingkat kepuasan pengguna layanan sistem teknologi informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *online* oleh orang tua calon siswa baru yang berguna sebagai pedoman dan juga sebagai masukan serta evaluasi untuk pihak Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan SMA Negeri 6 dalam meningkatkan layanan sistem informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis *online*.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisannya adalah sebagai berikut yang terdiri dari tiga bab secara garis besar untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan :

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, berisikan konsep-konsep dan teori-teori penelitian yang dilakukan yang diperoleh dari buku dan sumber lain yang mendukung:

kepuasan, sistem teknologi informasi, kepuasan pengguna terhadap sistem teknologi informasi, kepuasan berkaitan dengan model *End User Computing Satisfaction*, mengukur model tingkat kepuasan terhadap sistem teknologi informasi, PPDB *online*, dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, mendeskripsikan mengenai rancangan penelitian kuantitatif, populasi dan sampel, pengukuran dan instrument penelitian, pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan.

BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, profil Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan SMA Negeri 6 Kota Bandung mendeskripsikan mengenai gambaran umum yang menjadi lokasi obyek penelitian.

BAB V PEMBAHASAN, bagian temuan dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Orang Tua siswa baru terhadap sistem informasi PPDB online tentang hasil analisis dan interpretasi data yang diperoleh di lapangan mengikuti dimensi dari *content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, mendeskripsikan mengenai kesimpulan hasil penelitian tingkat kepuasan orang tua siswa baru terhadap sistem informasi PPDB online di SMAN 6 Kota Bandung, dan saran yang diberikan berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan.