

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PPDB ONLINE TINGKAT SMP DI KOTA PEKALONGAN

Prastuti Sulistyorini¹⁾, Christian Yulianto Rusli²⁾, Faizal Kurniawan³⁾

STMIK Widya Pratama

psulistyorini72@gmail.com¹⁾, cyr.tata@gmail.com²⁾, mfaizalkurniawan@gmail.com³⁾

Abstrak

Sejak tahun 2014, untuk kegiatan penerimaan calon peserta didik baru tingkat SMP/MTs, Dinas Pendidikan Kota Pekalongan mengembangkan sistem informasi PPDB secara online. Meskipun sudah diimplementasikan selama 6 tahun, belum pernah dilakukan pengukuran kesuksesan implementasi sistem informasi PPDB online tingkat SMP. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem informasi PPDB online tingkat SMP, dapat dikatakan sukses atau berhasil dalam pengembangannya Model kesuksesan implementasi sistem informasi yang diadopsi dalam penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi, yang terdiri dari 6 variabel yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem, yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan user, dan manfaat bersih. Variabel yang tidak digunakan adalah variabel penggunaan dan manfaat bersih. Variabel penggunaan dan manfaat bersih dihilangkan karena objek pada penelitian ini bersifat *mandatory*. Penelitian dilakukan dengan menganalisis hasil kuesioner dari 92 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan kepuasan pengguna sistem informasi PPDB online tingkat SMP, dipengaruhi oleh kualitas sistem, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Kata kunci: PPDB, Kepuasan Pengguna, Model DeLone dan Delone

1. Pendahuluan

Kehadiran teknologi informasi telah memberikan banyak pengaruh terhadap proses bisnis dan pengambilan keputusan manajemen. Sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi apabila di rancang menjadi sistem informasi yang efektif. Perancangan sistem yang efektif menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses (Radityo). Kesuksesan sistem informasi ditandai oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tetapi kepuasan tidak akan bermakna banyak ketika sistem itu tidak memberikan manfaat atau keuntungan bagi individu maupun organisasi.

Sejak tahun 2014, untuk kegiatan penerimaan calon peserta didik baru tingkat SMP/MTs, Dinas Pendidikan Kota Pekalongan mengembangkan sistem informasi

PPDB secara *online*. Penerapan sistem informasi PPDB online tingkat SMP di Kota Pekalongan bertujuan untuk membantu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pekalongan dalam melaksanakan PPDB, menyempurnakan proses penyelenggaraan PPDB, meningkatkan tertib penyelenggaraan dan administrasi PPDB, meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan PPDB, meningkatkan kualitas pelayanan PPDB, dan sebagai informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat.

Sistem informasi PPDB tingkat SMP, sejak dikembangkan hingga saat ini terus mengalami penyesuaian *feature* sejalan dengan perubahan kebijakan dari pemerintah pusat, ataupun perubahan kebutuhan pengguna. Dengan adanya kebijakan merdeka belajar dalam penentuan kelulusan peserta didik dan pelaksanaan PPDB Tahun

2020/2021, serta adanya pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran corona virus disease (covid-19), Dinas Pendidikan Kota Pekalongan telah melakukan pengembangan yang cukup signifikan atas *feature* sistem informasi PPDB *online* untuk tingkat SMP.

Meskipun sudah diimplementasikan selama 6 tahun, implementasi sistem informasi PPDB *online* belum pernah dilakukan evaluasi keberhasilan pengembangan sistem. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi PPDB *online* tingkat SMP di Kota Pekalongan. Evaluasi menjadi penting, mengingat sistem informasi PPDB tingkat SMP ini penggunanya cukup banyak dan pengembangannya menyerap dana yang cukup besar. Dengan dilakukan evaluasi kesuksesan sistem informasi, akan diketahui apakah pengguna merasa puas menggunakan sistem.

Kepuasan pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Curry, J.R 2002). Meskipun kepuasan pengguna sistem informasi tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung, akan tetapi kepuasan pengguna dapat diukur dan dibandingkan.

Telah banyak penelitian empiris yang dilakukan diberbagai bidang dan objek penelitian untuk menguji model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (DeLone, W. H. dan Ephraim R. McLean 2003). Pada tahun 1992, DeLone dan McLean mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*). Banyak peneliti mencoba untuk menguji validasi model

DeLone dan McLean, sehingga pada tahun 2003, DeLone dan McLean melakukan pemutakhiran dengan menambahkan variabel *service quality* serta merubah variabel *individual impact* dan *organizational impact* menjadi variabel *net benefit*.

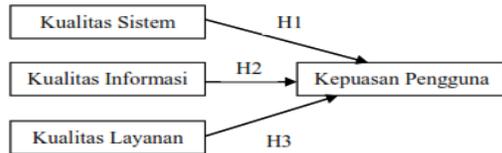
Dari banyak penelitian empiris untuk menguji model DeLone dan McLean, memperlihatkan ketidakkonsistennya hasil empiris yang diperoleh antara satu dengan yang lainnya. Beberapa penelitian memberikan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan variabel independen yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Roldan, J.L, and Leal, A, A 2003). Beberapa yang lain menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan variabel independen yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Rai, A., Sandra S. Lang and Robert B. Walker 2002). Dengan tidak konsistennya pengujian model DeLone dan McLean yang dilakukan diberbagai bidang penelitian, membuka peluang untuk dikembangkan lebih lanjut pada objek penelitian yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem informasi PPDB *online* tingkat SMP, yang dikembangkan oleh Dinas Pendidikan Kota Pekalongan dapat dikatakan sukses atau berhasil.

Model kesuksesan implementasi sistem informasi yang diadopsi dalam penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi, yang terdiri dari 6 variabel yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem, yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan user, dan manfaat bersih (Istianingsih dan Setyo H. Wijanto 2008).

Dari argumen penelitian sebelumnya, variabel *use* dan *net benefit* tidak digunakan dalam mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi PPDB tingkat SMP, sehingga hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap *use* dan manfaat bersih tidak ada. Variabel *use* dan *net benefit* dihilangkan karena objek pada penelitian ini

bersifat *mandatory*. Model penelitian ini dapat dilihat pada gambar



Gambar 1. Konstruksi Hipotesis

Keterangan :

- H1 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H3 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris tentang model kesuksesan pengembangan dan implementasi sistem informasi PPDB online tingkat SMP. Bagi Dinas Pendidikan, hasil penelitian ini dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan. Bagi pengguna, hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang manfaat yang diberikan sistem informasi PPDB online tingkat SMP.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kasual, dimana penelitian ini dilakukan untuk membandingkan suatu variabel (objek penelitian) dan menemukan hubungan sebab akibatnya.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh operator sistem informasi PPDB online tingkat SMP negeri dan swasta di Kota Pekalongan. Metode yang digunakan dalam pengambilan

sampel adalah sampling acak sederhana. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 92 orang. Untuk memperoleh data primer, digunakan kuesioner. Kuesioner berisi demografi responden dan pertanyaan sesuai variabel yang diukur. Variabel yang diukur yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Jawaban dari responden bersifat kuantitatif dan diukur dengan menggunakan skala likert.

2.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2008) meliputi variabel dependen atau endogen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (Y_1). Secara umum kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan sistem informasi. Indikator kepuasan pengguna yaitu kepuasan atas informasi dan kepuasan atas sistem.

Variabel independen atau variabel eksogen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel endogen. Variabel independen atau variabel eksogen dalam penelitian ini adalah :

- Kualitas sistem (X_1)
Kualitas sistem (*system quality*) menunjukkan bagaimana performa sistem informasi PPDB dalam melakukan proses pengolahan informasinya. Indikator kualitas sistem yaitu fleksibilitas sistem, ketersediaan sistem, kecepatan respon, keandalan sistem, kemudahan menggunakan, konsistensi respon, kemudahan dipelajari, dan kelengkapan berintegrasi.
- Kualitas informasi (X_2)
Kualitas informasi merupakan semua bentuk atau laporan yang dihasilkan sistem informasi PPDB. Indikator kualitas informasi meliputi kelengkapan, ketepatan, keandalan, kekinian, fleksibilitas, dan relevansi.
- Kualitas layanan (X_3)
Kualitas layanan adalah sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang

mereka terima. Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, kepedulian sistem terhadap pengguna sistem, kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna, dan ketepatan sistem memberikan tanggapan yang sesuai dengan apa yang dilakukan pengguna.

2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas merupakan alat untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk menentukan kevalidan dari masing-masing item dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi sederhana atau *pearson product moment*. Kriteria keputusan sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0.3 (Sugiyono 2017).

Pengujian reliabilitas merupakan alat pengukur bila digunakan beberapa kali untuk mengukur gejala yang sama, dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel menghasilkan data yang sama (Sugiyono 2017). Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Menurut (Ghozali 2011) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6.

2.5 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi.

Menurut (Sugiyono 2017), analisis deskriptif adalah kegiatan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan data demografi responden berdasarkan jabatan dalam instansi.

Menurut Sarwono (2007) menggunakan analisis regresi didalamnya terdapat uji F dan

uji T. Dalam analisis regresi terdapat variabel dependen yaitu kepuasan pengguna dan variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah operator SD, operator MI, operator SMP, operator MTS, admin Dinas Pendidikan, admin sekolah, dan operator verifikasi. Data Profil responden yang menjadi objek penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jabatan dalam instansi. Data lengkap profil responden yang menjadi objek penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Profil Responden Menurut Jabatan

Jabatan	Jumlah	%
Admin Dinas Pendidikan	3	3%
Admin Sekolah	10	11%
Operator Pendaftaran SD	48	52%
Operator Pendaftaran MI	1	1%
Operator Pendaftaran SMP	14	15%
Operator Pendaftaran MTS	1	1%
Operator Verifikasi	15	16%
Jumlah	92	100%

3.2 Uji Validitas

Tabel 2. Rekapitulasi Uji Validitas

Indikator	Nilai Pearson Corealtion
Variabel Independen Kualitas Sistem	
X1.1. Fleksibilitas Sistem	0.695
X1.2. Ketersediaan Sistem	0.678
X1.3. Kecepatan Respon	0.689
X1.4. Keandalan Sistem	0.706
X1.5. Kemudahan Menggunakan	0.743
X1.6. Konsistensi Respon	0.761
X1.7. Kemudahan Dipelajari	0.790
X1.8. Kelengkapan Berintegrasi	0.741
Variabel Independen Kualitas Informasi	
X2.1. Kelengkapan	0.828
X2.2. Ketepatan	0.842
X2.3. Keandalan	0.820
X2.4. Kekinian	0.721
X2.5. Fleksibilitas	0.742
X2.6. Relevansi	0.723
Variabel Independen Kualitas Layanan	
X3.1. Jaminan	0.758
X3.2. Empati	0.844

X3.3. Kualitas Respon	0.821
X3.4. Ketepatan	0.783
Variabel Dependen Kepuasan Pengguna	
Y1.1. Kepuasan Atas Informasi	0.939
Y1.2. Kepuasan Atas Sistem	0.948

Berdasarkan hasil uji validitas, semua pertanyaan yang digunakan sebagai pengukuran kepuasan pengguna memperoleh nilai pearson correlation > 0.3, artinya semua pertanyaan yang dijadikan pengukuran dinyatakan valid.

3.3 Uji Relibilitas

Tabel 3. Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Sistem	0.891
Kualitas Informasi	0.867
Kualitas Layanan	0.808
Kepuasan Pengguna	0.875

Dari hasil uji reliabilitas semua variabel (variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, diperoleh nilai Cronbach's Alpha > 0.0, artinya alat ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna adalah reliabel.

3.4 Analisis Regresi

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya dilakukan analisis regresi. Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel satu dengan variabel yang lain, yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.311	.287	.864

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, kualitas Layanan Informasi

Berdasarkan hasil analisis diatas, nilai koefisien korelasi R sebesar 0.557, artinya hubungan variabel independen kualitas sistem,

kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan variabel dependen (kepuasan pengguna) adalah cukup kuat. Sedangkan nilai R square sebesar 0.311 artinya 31.1% variabel dependen kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem (X₁), kualitas informasi(X₂), dan kualitas layanan(X₃). Sedangkan sisanya 68.9% variabel kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 5. Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29.616	3	9.872	13.225	.000 ^b
Residual	65.688	88	.746		
Total	95.304	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

Uji F di maksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen dengan variabel independen. Untuk uji F di dapat nilai sig 0.000 < 0.05, maka dinyatakan signifikan (menolak H₀), artinya secara simultan terdapat pengaruh antara variabel Y (kepuasan pengguna) dengan variabel X₁ (kualitas sistem), X₂ (kualitas informasi), X₃ (kualitas layanan).

Tabel 6. Coefisients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.737	.911		3.004	.003
Kualitas Sistem	.142	.046	.524	3.045	.003
Kualitas Informasi	.083	.075	.214	1.120	.266
Kualitas Layanan	-.117	.096	-.203	-1.217	.227

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Untuk uji t X₁ (kualitas sistem), didapat nilai sig 0.003 < 0.005, maka dinyatakan signifikan (menolak H₀), artinya secara parsial variabel X₁ berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk uji t X₂ (kualitas informasi), di dapat nilai sig 0.266 < 0.005, maka dinyatakan tidak signifikan (menerima H₀), artinya secara parsial variabel X₂ tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk uji t X₃ (kualitas layanan), didapat nilai sig 0.227 < 0.005, maka dinyatakan tidak signifikan (Menerima H₀), artinya secara parsial variabel X₃ tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data statistik dan pembahasan mengenai kualitas sistem informasi PPDB online tingkat SMP di Kota Pekalongan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Uji hipotesa 1 terbukti bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PPDB online tingkat SMP,
2. Uji hipotesis 2 tidak terbukti bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan sistem informasi PPDB online tingkat SMP.
3. Uji hipotesis 3 tidak terbukti, bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan sistem informasi PPDB online tingkat SMP.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan saran yang diberikan berkaitan dengan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran kesuksesan implementasi sistem informasi PPDB online tingkat SMP dalam penelitian ini hanya mengumpulkan data dari operator SMP, untuk penelitian selanjutnya dapat melibatkan operator SD/MI dan orang tua.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi berdasarkan tingkat penerimaan pengguna dan menggunakan metode pengukuran kesuksesan implementasi sistem informasi lain sebagai metode evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Curry, J.R. 2002. "The Organizational Challenge: IT and Revolution in Higher". April, 49 - 48.
- DeLone, W. H. dan Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean

Model of Information Systems Success: A Ten – Year Update". *Journal of Management Information Systems/Spring* vol. 19. No. 4, p. 9 – 30.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Istianingsih dan Setyo H. Wijanto. 2008. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi." *Simposium Nasional Akuntansi X*. Pontianak.

Rai, A., Sandra S. Lang and Robert B. Walker. 2002. "Assesing the validity of IS Success Models : An Empirical Test and Theoretical Analysis." *Information System Research. ABI/INFORM global* 50 -113.

Roldan, J.L, and Leal, A, A. 2003. *Validation Test of an Adaption of The DeLone and McLean Model in The Spanish EIS Field*. Idea Group Publishing.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.