

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Media pengumpulan data pada instansi pendidikan saat ini sudah banyak membantu para tenaga pendidik dalam melakukan pendataan siswa maupun data sekolah. contohnya aplikasi berbasis website *Education Management Information System* (EMIS) dimana telah membantu banyak sekolah madrasah dalam memasukan informasi seputar sekolah dan siswa. dengan adanya EMIS kegiatan belajar mengajar bisa lebih efisien karena dengan EMIS tenaga pendidik mampu mempersingkat waktu dalam proses pengolahan data. *Education Management Information System* (EMIS) adalah aplikasi yang akan mengintegrasikan sistem informasi dan data pendidikan Islam yang menjadi dasar kebijakan dan sumber informasi data publik. Data pendidikan menjadi kunci dalam peningkatan layanan pendidikan madrasah dalam binaan Kemenag (Ulyas, 2023).

Menurut Undang - Undang tentang pelayanan publik no 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan /atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu cara yang di lakukan Kementerian Agama Republik Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menerbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 83 tahun 2022 tentang pengelolaan Data

Pendidikan pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Kementerian Agama telah berkomitmen untuk mengelola data pendidikan melalui aplikasi EMIS Keputusan Menteri Agama (KMA) mengacu pada : (1) Peraturan Menteri Agama, Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, (2) Keputusan Menteri Agama Nomor 440 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Data dan Informasi pada Kementerian Agama, dan (3) Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5974 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam.

Penggunaan EMIS pada madrasah telah menunjukkan perkembangan yang signifikan terhadap pendidikan di sekolah, contohnya pada madrasah di Kabupaten Alor, Nusa Tenggara Timur. Madrasah di Kabupaten Alor telah menerapkan EMIS sebagai bagian dari sistem informasi manajemen pendidikan mereka. Madrasah di kabupaten Alor yang terbagi atas 6 Madrasah Aliyah,(MA) 13 Madrasah tsanawiyah (MTs), dan 25 Madrasah Ibtidaiyah (MI). Banyaknya sekolah madrasah yang menggunakan EMIS, masih ada kendala berupa penginputan data dimana validasi data dari suatu sekolah ke sekolah lainnya membutuhkan waktu yang cukup lama. Dari penjelasan diatas, peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna EMIS pada Madrasah di kabupaten Alor. Oleh karena itu penulis menyimpulkan judul pada penelitian ini adalah Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna EMIS Dengan Metode *Webqual* Pada Madrasah Se Kabupaten Alor. Metode *WebQual* dipilih karena dirancang khusus untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan kualitas interaksi pada situs web dengan mencakup dimensi penting seperti *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan

User Satisfaction yang langsung relevan dengan kepuasan pengguna EMIS, sementara metode lain seperti *SERVQUAL* lebih fokus pada kualitas layanan pelanggan dan *Technology Acceptance Model* (TAM) lebih menekankan pada penerimaan teknologi tanpa mengukur aspek kualitas interaksi dan informasi secara mendalam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Di Atas Rumusan Masalah Pada Penelitian Ini Adalah Bagaimana Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna *Education Management Information System* (EMIS) Dengan Metode *Webqual* Pada Madrasah Se Kabupaten Alor?

1.3 Ruang Lingkup

1. Penelitian ini di lakukan kepada pengguna *Education Management Information System* (EMIS) pada Madrasah se Kabupaten Alor.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei dalam bentuk kuesioner.
3. Metode yang di gunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual* yang terdiri dari 4 variabel yaitu *Usability, Information Quality, Interaction Quality*, dan *User Satisfaction*.
4. Responden dalam penelitian ini ialah pengguna *Education Management Information System* (EMIS) pada Madrasah se Kabupaten Alor.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Education Management Information System* (EMIS) pada Madrasah se Kabupaten Alor.

1.5 Manfaat Penelitian

Menjadi masukan dalam meningkatkan kepuasan penggunaan *Education Management Information System* (EMIS) pada Madrasah se kabupaten Alor serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini terdiri dari:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum mengenai penelitian yang dilakukan seperti latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab ini menyajikan teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan sekarang yang relevan dengan topik penelitian serta mengevaluasi bagaimana temuan-temuan tersebut berhubungan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka bertujuan untuk memberikan dasar teori yang mendukung penelitian dan menunjukkan kekurangan atau celah yang ada dalam penelitian sebelumnya.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam mengumpulkan data yang akan dianalisis, peralatan yang dibutuhkan, prosedur kerja dan pengumpulan data yang terdiri dari teknik pengumpulan data, penentuan jumlah sampel, penyebaran kuesioner serta metode analisis data yang akan diterapkan untuk mengolah dan menganalisis data yang diperoleh.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Di bab ini, hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data disajikan secara sistematis menggunakan gambar, tabel atau narasi serta beberapa pengujian untuk mempermudah pemahaman, dan mengungkapkan bagaimana hasil mendukung atau bertentangan dengan hipotesis dan teori yang ada, kepuasan pengguna dianalisis menggunakan metode WebQual untuk menghasilkan beberapa saran untuk perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

BAB V Penutup

Bab ini berisi saran dan kesimpulan berkaitan dengan pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual, berdasarkan hasil yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.