BAB 1. PENDAHULUAN

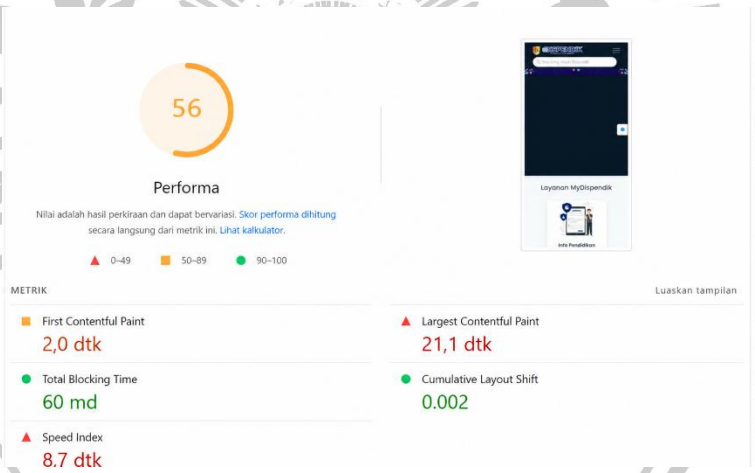
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengubah lanskap interaksi, pekerjaan, dan pola pikir manusia secara radikal. Batas-batas geografis kini dapat dilampaui berkat komunikasi global yang kian cepat (Mulyono dkk., 2024). Pada berbagai sektor, pemanfaatan teknologi terbukti krusial untuk memacu inovasi, mendongkrak produktivitas, dan memperkuat daya saing (Huda dkk., 2024). Khususnya di sektor pemerintahan, teknologi menjadi instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola yang transparan. Keterbukaan akses informasi publik yang difasilitasi oleh sistem digital mampu membangun kepercayaan sekaligus menjamin akuntabilitas instansi di mata masyarakat (Mansoor, 2021). Lebih dari itu, integrasi teknologi sangat membantu penyederhanaan birokrasi, penyesuaian alokasi sumber daya, dan peningkatan efisiensi kerja (Sulistyo dkk., 2024; Rane, 2023). Alhasil, instansi pemerintah mampu menyajikan layanan publik yang lebih tanggap dan memadai guna menjawab dinamika kebutuhan warga yang terus berkembang (Milakovich, 2021).

Dalam konteks Kabupaten Jember, kehadiran aplikasi My Dispendik bukan sekadar alat kelengkapan administrasi, melainkan sebuah terobosan strategis untuk mengefisienkan manajemen pendidikan daerah. Keberadaan platform ini dirancang untuk memangkas rutinitas administratif, sehingga tenaga pendidik maupun kependidikan dapat lebih fokus pada optimalisasi proses belajar-mengajar dan pengembangan peserta didik (Mukhlisa & Kasim, 2021). Sebagai sebuah sistem informasi, My Dispendik menyajikan pangkalan data terpadu yang mempermudah siklus pengumpulan, pengawasan, hingga evaluasi informasi pendidikan secara berkesinambungan (Agustina dkk., 2024). Data yang valid dan *real-time* dari aplikasi ini sangat vital bagi para pemangku kepentingan dalam menyusun perencanaan strategis dan merumuskan kebijakan yang presisi (Solechan, 2021). Melalui pemanfaatan My Dispendik, pemerintah daerah dan institusi pendidikan mampu mengelola sumber daya secara lebih cerdas. Oleh karena itu, aplikasi ini

menjadi representasi nyata dari transformasi digital yang mendongkrak standar tata kelola dan mutu layanan pendidikan di wilayah Jember.

Mengingat fungsinya yang sangat sentral sebagai tulang punggung data pendidikan, performa aplikasi My Dispendik mutlak membutuhkan evaluasi yang komprehensif. Optimalisasi system yang tercermin dari kemudahan antarmuka, kecepatan akses, keandalan, dan kualitas layanan sangat menentukan seberapa efektif platform ini dimanfaatkan oleh penggunanya. Performa yang buruk tidak hanya akan menghambat operasional administrasi sekolah, tetapi juga berisiko menurunkan validitas data yang menjadi tumpuan utama dalam perumusan kebijakan. Oleh sebab itu, kajian mendalam mengenai penilaian kinerja My Dispendik menjadi sangat krusial untuk mengukur kesiapan sistem dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna, sekaligus memastikan adanya peningkatan perbaikan tata kelola data pendidikan.



Gambar 1.1 Kinerja Website My Dispendik

Sumber: Output Laporan PageSpeed Insights Terhadap Website My Dispendik (2024)

Berdasarkan survei pendahuluan, ditemukan indikasi bahwa situs web My Dispendik kerap mengalami masalah stabilitas, termasuk kendala *downtime* atau situs yang gagal diakses. Temuan ini menjadi catatan penting, mengingat stabilitas sistem adalah kunci utama untuk kelancaran layanan, mempertahankan kepercayaan publik, serta memfasilitasi partisipasi masyarakat pengguna.

Penurunan kualitas ini sejalan dengan hasil pengujian teknis awal. Sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 1.1, laporan analitik dari *PageSpeed Insights* menunjukkan skor performa situs web My Dispendik hanya berada di angka 56 dari 100, yang mengindikasikan bahwa kinerja *website* saat ini masih tergolong kurang memuaskan.

Upaya sistematis untuk membenahi isu stabilitas ini tidak sekadar bertujuan untuk menyempurnakan pengalaman pengguna (*user experience*), melainkan juga demi menjaga kredibilitas My Dispendik sebagai pelayan publik. Perbaikan infrastruktur digital merupakan investasi krusial demi mempertahankan standar akuntabilitas, transparansi, dan mutu penyediaan layanan pendidikan. Oleh karena itu, investigasi teknis lebih lanjut sangat dibutuhkan untuk memetakan akar penyebab menurunnya performa tersebut dan merancang solusi penyelesaiannya. Berbagai intervensi teknis, seperti pengoptimalan aset *website*, percepatan waktu respons server, serta penyempurnaan kestabilan tata letak (*layout*), diyakini mampu mendongkrak skor kinerja aplikasi secara menyeluruh.

Urgensi penelitian ini semakin menguat karena masih minimnya studi terdahulu yang secara spesifik mengevaluasi kestabilan sistem pada situs web My Dispendik. Padahal, kualitas dan keandalan sebuah platform digital berdampak langsung terhadap tingkat efisiensi, kemudahan akses, dan kredibilitas operasional layanan (Lee-Geiller & Lee, 2019). Melalui penelitian ini, diharapkan akan lahir temuan strategis guna mengurai faktor pemicu gangguan sistem dan merekomendasikan taktik perbaikan agar kinerja situs dapat kembali konsisten. Pendekatan perbaikan yang proaktif ini pada akhirnya akan berkontribusi besar dalam memulihkan kepuasan pengguna, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mengawal prinsip transparansi layanan pendidikan di Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini secara khusus ditujukan untuk menganalisis kualitas dari situs web resmi My Dispendik Kabupaten Jember yang diakses melalui tautan https://mydispendik.jemberkab.go.id. Proses pengumpulan data dalam kajian ini

dilakukan melalui metode survei menggunakan kuesioner digital berbasis *Google Form*. Adapun subjek yang menjadi responden dalam penelitian ini meliputi para pemangku kepentingan langsung di sekolah, yaitu Operator Sekolah, Kepala Sekolah, serta Guru di lingkungan Kabupaten Jember.

Guna memberikan arah penelitian yang jelas dan spesifik, studi ini dirumuskan untuk menjawab dua pertanyaan kunci berikut:

1. Bagaimana kinerja teknis situs web My Dispendik Kabupaten Jember berdasarkan indikator domain COBIT 5 MEA (Monitor) yang diuji menggunakan alat bantu GTmetrix?
2. Bagaimana kualitas layanan dan kepatuhan sistem My Dispendik berdasarkan persepsi pengguna internal (pengelola) dan pengguna eksternal (Operator, Kepala Sekolah, Guru) dalam kerangka COBIT 5 MEA (Evaluate & Assess)?
3. Apa rekomendasi strategis keterkaitan sebab-akibat antara masalah teknis infrastruktur dengan persepsi pengguna, serta apa rekomendasi strategis perbaikannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan mengukur kinerja teknis situs web My Dispendik Kabupaten Jember secara objektif menggunakan indikator domain COBIT 5 MEA01 (*Monitor*) dan instrumen GTmetrix.
2. Evaluasi tingkat kepatuhan, kualitas layanan, dan risiko operasional sistem berdasarkan persepsi pengelola dan pengguna reguler dalam domain COBIT 5 MEA02 (*Evaluate*) dan MEA03 (*Assess*).
3. Merumuskan rekomendasi perbaikan teknis dan tata kelola berdasarkan pemetaan analisis sebab-akibat (*cause-effect analysis*).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis berupa rekomendasi berbasis data untuk mengoptimalkan kinerja, keamanan, dan stabilitas website My Dispendik demi meningkatkan efisiensi kerja pengguna di Kabupaten Jember. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur evaluasi tata kelola IT instansi pemerintah berbasis COBIT 5 sebagai acuan penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini tetap fokus, terarah, serta tidak meluas dari batasan penelitian yang telah ditentukan, maka peneliti menetapkan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Fokus Objek Penelitian: Objek yang diuji dalam penelitian ini terbatas pada situs web resmi *My Dispendik* pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yang diakses melalui laman https://mydispendik.jemberkab.go.id
2. Ruang Lingkup Kerangka Kerja (*Framework*): Evaluasi tata kelola teknologi informasi dibatasi pada penggunaan *Framework* COBIT 5, dengan batasan fokus domain MEA01 (Monitor), MEA02 (Evaluate) dan MEA03 (Assess).
3. Pengujian Kinerja Teknis: Pengujian performa dan stabilitas fisik situs web secara kuantitatif dibatasi pada penggunaan alat bantu pengujian *GTmetrix* guna mengukur indikator *Core Web Vitals* dan efisiensi muatan sistem.
4. Subjek dan Batasan Responden: Pengumpulan data primer membatasi subjek penelitian pada dua kelompok, yaitu tim teknis/administrator IT Dinas Pendidikan Kabupaten Jember sebagai pengelola internal, serta Operator Sekolah, Kepala Sekolah, dan Guru di lingkungan Kabupaten Jember sebagai pengguna reguler.
5. Teknik Pengumpulan Data: Data dihimpun melalui penyebaran kuesioner secara daring (*Google Form*), wawancara terstruktur dengan pengelola sistem, serta ekstraksi log hasil pengujian performa web secara otomatis.
6. Batas Luaran dan Rekomendasi: Luaran penelitian ini terbatas pada penyusunan analisis hubungan sebab-akibat (*cause-effect analysis*) dan

7. formulasi rekomendasi strategis/taktis perbaikan tata kelola serta kinerja sistem, tanpa mencakup tahap implementasi atau pengodean ulang (*re-coding*) terhadap aplikasi.
8. Uji Validitas Instrumen: Proses validasi instrumen kuesioner dilakukan oleh validator yang terdiri dari 2 orang Dosen yaitu Bapak Moh. Dasuki, M.Kom dan Bapak Deni Arifianto, M.Kom. Validasi terbatas pada kesesuaian substansi pertanyaan terhadap indikator variabel yang diteliti, keterbacaan bahasa, serta kelayakan teknis sebelum instrumen disebarkan kepada responden

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER