

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang mengakibatkan terjadinya perubahan di kehidupan masyarakat dan bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan layanan kepada mereka terhadap publik (Dwivedi et al., 2021). Dalam pemerintahan, mereka dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang pesat dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu teknologi yang efektif dan efisien yaitu kegiatan transaksi tanpa adanya tatap muka dan fisik (Alcaide–Muñoz et al., 2017). Untuk itu, pemerintah di seluruh dunia meningkatkan pelayanan mereka melalui online atau biasa disebut dengan *egovernment*. *E-government* adalah sebuah teknologi yang memanfaatkan internet dengan pemerintah sebagai pengelolanya untuk menyampaikan informasi kepada masyarakatnya secara online.

E-government memperoleh penghargaan di berbagai negara karena efektivitas dan kesesuaiannya dalam layanan publik. *E-government* merupakan strategi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperkuat hubungan antara masyarakat dengan teknologi penyedia website, aplikasi, ataupun email, dengan adanya *e-government* masyarakat diharapkan mempunyai akses yang banyak ke informasi serta mampu melakukan peningkatan dalam pemberian pelayanan, serta peningkatan keikutsertaan dari masyarakat umum atau sektor pemerintah (Alcaide–Muñoz et al., 2017).

Perkembangan *e-government* di berbagai negara sudah menyebabkan peneliti mengerahkan perhatian akademisnya ke bidang ini (Alzahrani et al., 2017).

Menurut *World Bank* (dalam Gronlund, 2007), *e-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, serta antar-unit kerja. Sejatinya, *e-Government* bertujuan untuk mendigitalkan layanan pemerintah, memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi untuk mendukung prinsip-prinsip utama seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, interoperabilitas, keamanan, kesinambungan, serta keterpaduan (Atmojo & Nurwulan, 2020)

Penggunaan *e-Government* dalam administrasi pemerintahan memiliki peranan yang cukup signifikan dalam pengolahan data guna menyediakan informasi yang bermutu, akurat, tepat waktu, dan kredibel. Dalam penyelenggaraannya, *e-Government* menuntut kesiapan yang menyeluruh, termasuk sumber daya manusia yang berkualitas, regulasi yang mendukung, alokasi dana yang mencukupi, dan infrastruktur yang memadai (Nugraha, 2018).

Dalam era digital yang semakin berkembang, kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses menjadi sangat penting, termasuk dalam sektor pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai lembaga pemerintah yang bertugas mengelola sistem pendidikan di daerah, dituntut untuk memberikan layanan informasi yang berkualitas dan mudah diakses oleh seluruh satuan pendidikan, termasuk Sekolah Menengah Pertama (SMP). Pelayanan informasi yang baik tidak hanya mencerminkan kinerja institusi,

tetapi juga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini pihak sekolah.

Kepuasan sekolah sebagai pengguna layanan informasi Dinas Pendidikan sangat dipengaruhi oleh dua faktor penting, yaitu *Information Quality* dan *Information Accessibility*. *Information Quality* mencakup dimensi keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disediakan. Jika informasi yang diterima oleh sekolah tidak akurat, kurang lengkap, atau tidak relevan, maka akan menghambat pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan sekolah. Sementara itu, *Information Accessibility* merujuk pada kemudahan sekolah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, baik melalui media digital maupun layanan langsung. Akses informasi yang sulit atau berbelit-belit dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pihak sekolah terhadap layanan publik.

Permasalahan yang sering muncul di lapangan adalah informasi yang terlambat, tidak lengkap, atau sulit diakses oleh pihak sekolah, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan hambatan dalam pengambilan keputusan di lingkungan sekolah. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas informasi dan aksesibilitas informasi terhadap tingkat kepuasan sekolah terhadap layanan informasi yang disediakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang.

Di Kabupaten Jombang, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan layanan informasi, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Namun demikian,

dalam praktiknya, masih ditemukan keluhan dari beberapa sekolah terkait keterlambatan informasi, kurangnya transparansi, serta hambatan teknis dalam mengakses data dan dokumen penting. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai seberapa besar kualitas dan aksesibilitas informasi yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan sekolah terhadap layanan yang disediakan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh *Information Quality* dan *Information Aksesibility* terhadap kepuasan sekolah dalam Layanan Informasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang (Studi pada SMP sekabupaten Jombang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Information Quality* berpengaruh terhadap kepuasan sekolah dalam menerima layanan informasi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang?
2. Apakah *Information Aksesibility* berpengaruh terhadap kepuasan sekolah dalam menerima layanan informasi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang?
3. Apakah pengaruh simultan *Information Quality* dan *Information Aksesibility* terhadap kepuasan sekolah dalam menerima layanan informasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang ingin diutarakan oleh penulis adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Information Quality* terhadap kepuasan sekolah dalam menerima layanan informasi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Information Accessibility* terhadap kepuasan sekolah dalam menerima layanan informasi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang.
3. Untuk mengukur dan menjelaskan pengaruh simultan *Information Quality* dan *Information Accessibility* terhadap kepuasan sekolah dalam menerima layanan informasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan sistem informasi manajemen. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait pengaruh kualitas dan aksesibilitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan, terutama di sektor pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini memberikan gambaran dan rekomendasi yang bermanfaat bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan informasi. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan sekolah, instansi terkait dapat melakukan perbaikan kebijakan, sistem informasi, serta strategi komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan sekolah.
- b) Penelitian ini juga bermanfaat bagi sekolah-sekolah, khususnya SMP di Kabupaten Jombang, dalam menyuarakan kebutuhan dan kendala yang mereka hadapi terkait akses informasi. Dengan begitu, aspirasi sekolah dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan layanan informasi publik yang lebih transparan, akurat, dan mudah diakses.