

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kajian Teoritis Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya tepat sasaran dan terealisasinya tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas disebut juga hasil guna atau hasil capaian. Efektivitas merupakan perbandingan antara ekspektasi dan realita. Efektivitas juga merupakan parameter dalam menilai kinerja suatu sistem.

Schemerhorn (2015: 73) menjelaskan bahwa “efektivitas adalah pencapaian target *output* yang diukur dengan membandingkan *output* anggaran dengan *output* realisasi”. Suatu organisasi dikatakan efektif jika *output* anggaran lebih besar daripada *output* realisasi. Menurut Steers (1980: 9) “efektivitas memiliki empat rangkaian variabel yang memiliki pengaruh utama atas efektivitas organisasi, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktik manajemen”. Ratminto (2008: 179) menyatakan “efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi”.

Menurut Mahmudi (2015: 86) bahwa “efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan”. Organisasi dikatakan semakin efektif jika kontribusi atau *output* terhadap pencapaian tujuan semakin

besar. Efektif jika *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Efektivitas berfokus pada hasil (*outcome*) dari suatu kegiatan. Menurut Mahmudi, efektivitas digambarkan sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{outcome}{output}$$

Outcome = hasil dari suatu program

Output = kontribusi/sumbangan untuk mencapai tujuan

Berdasarkan uraian-uraian di atas disimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemandirian, keberhasilan usaha atau tindakan. Efektivitas berkaitan dengan kepentingan orang banyak dan digunakan dalam mengukur atau mengevaluasi kegiatan.

b. Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas adalah faktor-faktor yang digunakan untuk menilai tingkat efektivitas. Ukuran efektivitas sangat beragam tergantung jenisnya. Steers (1980: 196) menyatakan bahwa “faktor utama yang mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu: (a) ciri organisasi; (b) ciri lingkungan; (c) ciri pekerja; (d) kebijakan dan praktek manajemen”. Mahmudi (2015: 105) menyatakan bahwa “pengukuran efektivitas dalam suatu pelayanan selalu berkaitan dengan *output (cost of outcome)*”. Hal tersebut membuat pelayanan lebih efisien dan efektif.

William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean (2003: 10) menjelaskan bahwa ada enam faktor yang harus dipenuhi dalam mengukur

efektivitas sistem atau pengukuran keberhasilan sistem informasi. Berikut enam faktor yang harus dipenuhi:

1. Kualitas sistem

Kualitas sistem diukur dari kemudahan penggunaan, fungsionalitas, kemudahan sistem, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas dan integritas.

2. Kualitas informasi

Kualitas informasi dapat diukur dari akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, penting dan konsistensi.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dari *up to date* software dan hardware, telah teruji atau belumnya sistem, pelayanan terhadap *users* (*responsiveness*), pengetahuan karyawan dalam pelayanan (*assurance*) dan empati.

4. Penggunaan

Penggunaan sistem biasanya bersifat sukarela dan diukur dari frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan dan ketergantungan penggunaan sistem.

5. Kepuasan pengguna

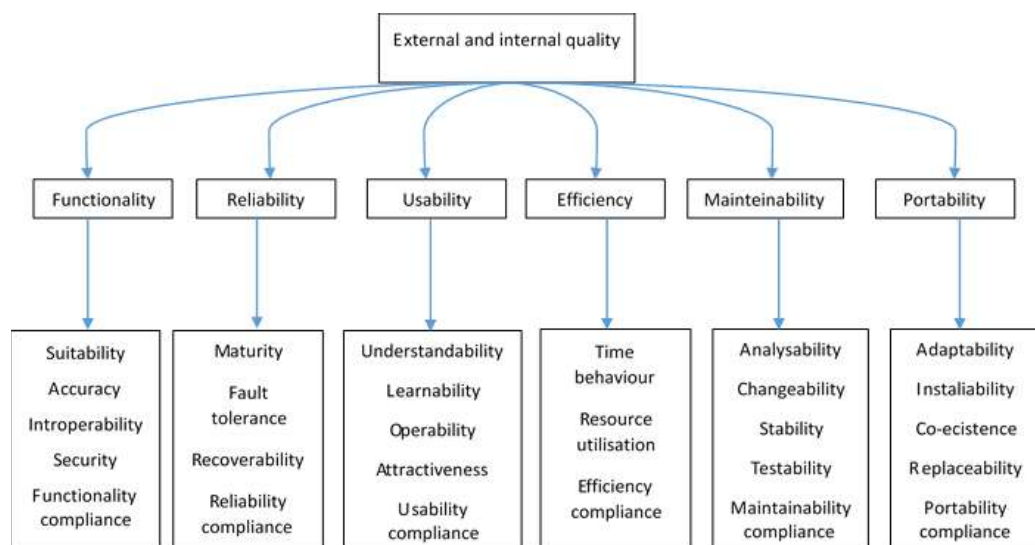
Kepuasan pengguna diukur dalam hal konten, akurasi, format dan mudah tidaknya sistem digunakan.

6. Keuntungan bersih

Keuntungan bersih diukur dalam hal mempermudah pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektivitas pekerjaan.

Menurut Putu Desiana Wulaning Ayu (2017: 101) bahwa “ada enam ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas sebuah perangkat lunak atau sistem”. Hal tersebut menentukan penilaian kelayakan dari sebuah perangkat lunak sehingga dalam penerapannya tidak dilakukan secara sembarangan. Enam ukuran tersebut adalah fungsionalitas, kehandalan (*reliability*), Kebergunaan (*usability*), efisiensi, portabilitas, serta keterpeliharaan (*maintainability*).

Berikut ukuran kualitas perangkat lunak yang ditetapkan ISO:



Gambar 1. Karakteristik dan subkarakteristik ukuran evaluasi perangkat lunak

Berdasarkan gambar di atas, keenam ukuran tersebut juga ditentukan oleh beberapa kriteria lainnya. Kriteria tersebut antara lain:

1. Fungsionalitas (*functionality*)

Fungsionalitas dapat diukur dari: pertama, *suitability* (kesesuaian) sistem terhadap kondisi riil. Kedua, *accuracy* (akurasi) sistem terhadap sasaran yang dituju. Ketiga, *interoperability security* (keamanan sistem) dan *functionality compliance* (ketersediaan pelayanan sistem) dalam hal ini kemampuan sistem memenuhi kebutuhan.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan dapat diukur dari: pertama, *maturity* (kesempurnaan) sistem terhadap kebutuhan. Kedua, *fault tolerance* (toleransi kesalahan) terhadap validasi informasi. Ketiga, *recoverability* (kemampuan pembaharuan) sistem terhadap data baru yang masuk. Keempat, *reliability compliance* (kemampuan penyesuaian) terhadap pembaharuan.

3. Kebergunaan (*usability*)

Parameter untuk mengukur kebergunaan adalah *understandability* (pemahaman) terhadap sistem, *learnability* (pembelajaran) mencakup mudah tidaknya digunakan. *Operability* (operabilitas) dan *attractiveness* (ketertarikan) mencakup tampilan sistem. *Usability compliance* (kemampuan daya guna) sistem terhadap pemenuhan kebutuhan.

4. Efisien (*efficiency*)

Efisien diukur dengan parameter seperti: (a) *time behavior* (penggunaan waktu) mencakup lama cepatnya penggunaan. (b) *Resource utilization* dalam hal ini mencakup sarana dan prasarana. (c) *Efficiency compliance* mencakup kemudahan dalam menggunakan sistem dan efisiensi pekerjaan.

5. Keterpeliharaan (*maintainability*)

Keterpeliharaan perangkat lunak dapat diketahui dengan mengidentifikasi beberapa parameter. Parameter tersebut adalah: (a) *analyzability* (kemampuan menganalisa) seperti seperti laman pencarian. (b) *Changeability* (kemampuan beradaptasi) yaitu kemampuan menyesuaikan diri terhadap data baru. (c) *Stability* (kesetabilan) mencakup kesetabilan sistem seperti sering tidaknya error. (d) *Testability*, dan (e) *maintainability compliance* mencakup kemampuan *refresh*/pembaharuan diri dan tingkat kesulitan penggunaan.

6. Portabilitas

Portabilitas diukur dengan melihat beberapa faktor. Faktor tersebut adalah: (a) *adaptability* (adaptasi) yaitu kemampuan menyesuaikan diri baik terhadap data baru atau terhadap pembaharuan yang ada. (b) *Instaliability* yaitu kemudahan dalam penginstalan sebuah sistem. (c) *Co-existence, replaceability, portability compliance* yaitu menggantikan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien.

Argo Pambudi (2005: 154) menjelaskan bahwa “efektivitas sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan tiga kriteria perubahan. Hal tersebut adalah *technical change*, *managerial control*, and *institutional core activities*. *Technical change* (Perubahan teknis) adalah sistem yang fungsinya mempermudah pekerjaan yang sifatnya teknis seperti jasa ketik. *Managerial control* (pengatur manajemen) adalah sistem yang fungsinya setingkat lebih tinggi. Fungsi sistem tersebut mengatur pekerjaan yang membutuhkan keteraturan seperti sistem administrasi. *Institutional core activities* adalah sistem yang berfungsi mengatur, mempengaruhi dan mengubah pola aktivitas institusional seperti sistem utama disuatu instansi pendidikan. Roger (2018: 72) menjelaskan ada 6 indikator dalam inovasi indikator pelayanan publik. Indikator tersebut adalah *relative advantage*, keuntungan relative, *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *observability* (kemudahan diamati).

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur efektivitas sistem atau perangkat lunak diperlukan beberapa kriteria. Hal tersebut disebabkan banyak faktor yang saling berhubungan dan mempengaruhi. Kriteria tersebut adalah: (a) kualitas sistem meliputi kemudahan penggunaan, fungsionalitas, kemudahan sistem, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, dan integritas; (b) kualitas informasi meliputi kelengkapan data, ketepatan waktu, akurasi data, dan konsistensi informasi; (c) kualitas pelayanan meliputi *update* tidaknya fasilitas baik *software* maupun *hardware*, teruji belumnya sistem, lama barunya

pemakaian sistem, dan tampilan template sistem; (d) kepuasan pengguna meliputi kelengkapan format dan hasil cetakan dari sistem; (5) keuntungan meliputi efektivitas pekerjaan dan efisiensi.

2. Kajian Teori Siprakastempa

a. Sistem Informasi Prakerin SMK Muhammadiyah Prambanan (Siprakastempa)

Sistem dan informasi selalu terhubung dan berkaitan. Sistem adalah seperangkat komponen yang berinteraksi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Jogiyanto (2016: 4) menyatakan bahwa sistem adalah sekumpulan komponen yang berinteraksi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Komponen-komponen tersebut memiliki fungsi yang berbeda, tetapi tetap dapat bekerjasama. Fungsi utama sistem adalah menerima masukan, mengolah masukan, dan menghasilkan keluaran.

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu organisasi dan digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Hal tersebut membuat informasi menjadi sesuatu yang harus diuji. Pengujian dilakukan agar mendapat informasi yang berkualitas sehingga berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Burch dan Grudnitski (2013: 384) menyatakan bahwa “kualitas informasi mencakup relevansi, tepat waktu dan akurasi”. Relevansi atau informasi benar-benar berguna bagi suatu tindakan keputusan yang dilakukan orang lain. Tepat waktu artinya informasi datang pada saat dibutuhkan sehingga bermanfaat untuk

pengambilan keputusan. Akurasi artinya informasi bersifat bebas dari kesalahan atau tepat sasaran.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem, informasi, dan sistem informasi merupakan sesuatu yang berbeda tetapi saling berkaitan. Sistem adalah komponen digunakan untuk mengolah sesuatu. Informasi adalah sesuatu yang digunakan sebagai acuan dan diolah, sedangkan sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling terhubung dan bertugas mengolah sesuatu. Alter (2013: 384) menyatakan bahwa “sistem informasi adalah kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi”. Sistem informasi juga dapat digunakan untuk membantu pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat dari pekerjaan yang lebih efisien dan cepat selesai.

Siprakastempira merupakan sistem informasi berbasis *web* yang dibuat dengan asas relevan, tepat waktu dan akurat. Siprakastempira dikatakan relevan karena sesuai dengan perkembangan jaman dan dapat diakses secara online melalui *Personal Computer (PC)* atau android pribadi. Siprakastempira dikatakan tepat waktu karena dibutuhkan sebagai inovasi dan efisiensi pekerjaan. Siprakastempira juga bersifat akurat karena data yang ada sesuai dan terus di *upgread* agar sesuai realita.

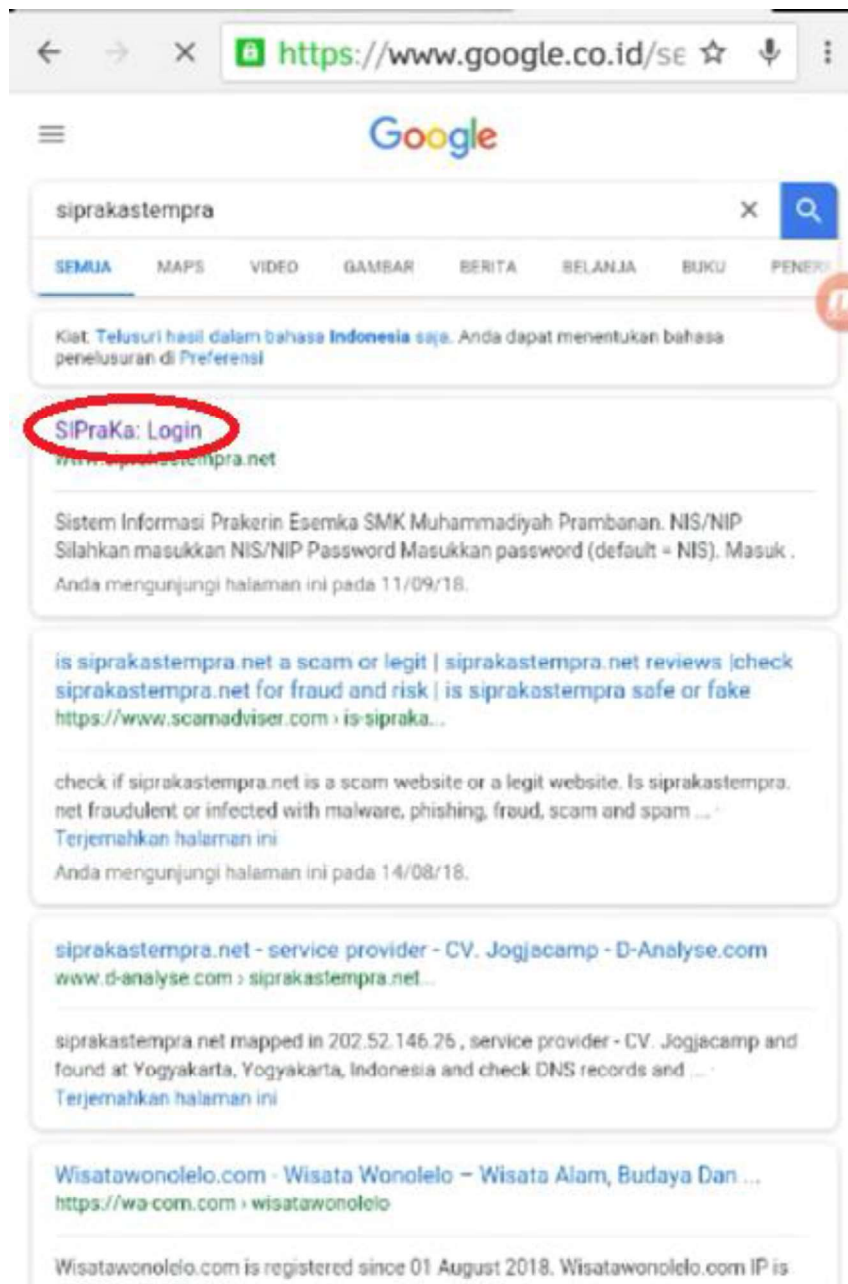
Siprakastempira saat ini digunakan oleh siswa kelas XI dan waka Humas serta anggotanya berjumlah 5 orang Siprakastempira dalam pengoprasian dapat dilakukan secara *online* sehingga tidak menyebabkan

penumpukan pelayanan dan lebih efektif.. Hal tersebut juga didukung dengan mudahnya pengaksesan Siprakastempra. Cara mengakses Siprakasetempra yaitu:

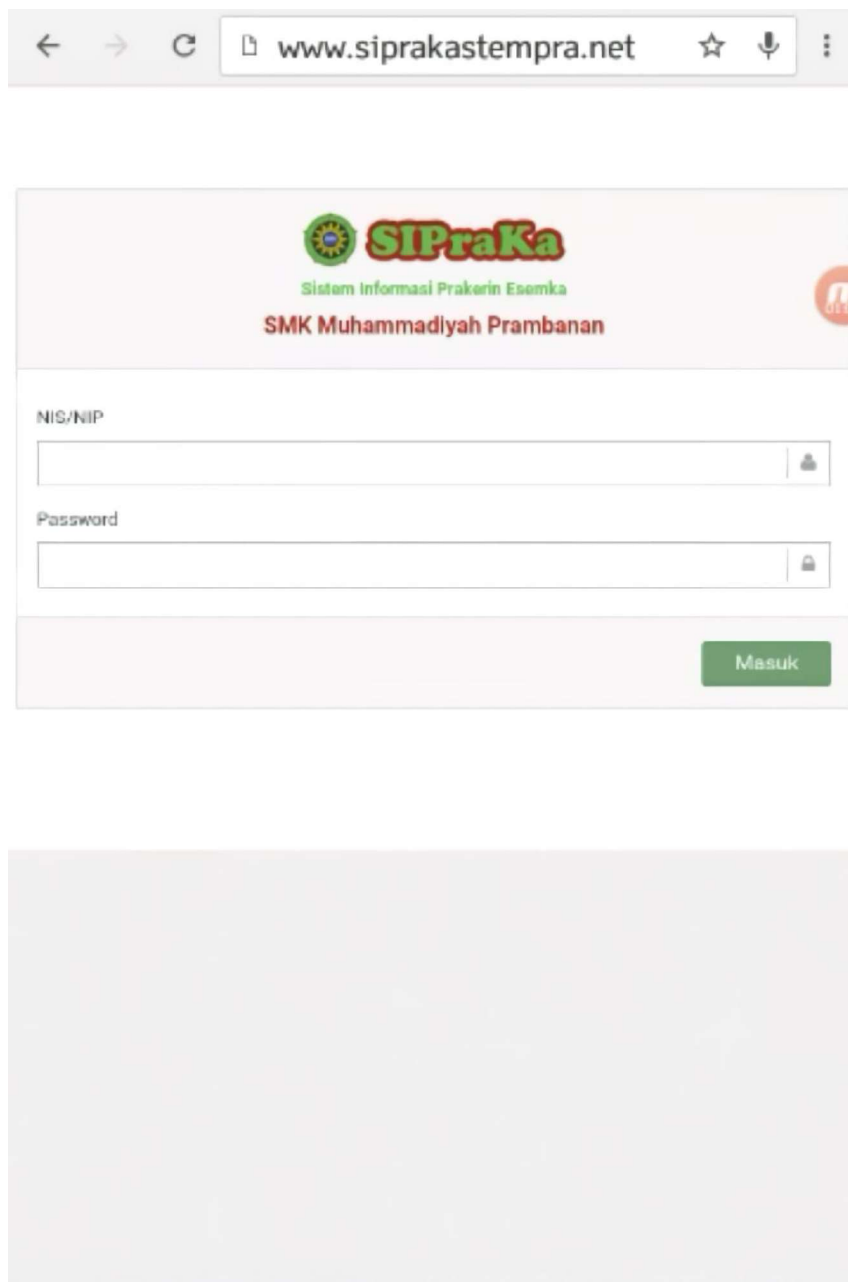
- a. Buka *browser* kemudian ketik “siprakastempra” di laman pencarian.
- b. Pilih “SiPraKa: Login” yang terletak di bagian paling atas (gambar 2).
- c. Masukkan Nomor Induk Siswa (NIS) dan password (sama dengan NIS) (gambar 3).
- d. Muncul tulisan “buat akun” jika belum mendaftarkan diri (gambar 4)
- e. Isikan biodata sesuai dengan kolom yang tertera kemudian tekan “simpan” jika sudah dan “Logout” untuk keluar (gambar 5).
- f. Isikan NIS dan password (gambar 3).
- g. Tampilan jika sudah terdaftar dalam Siprakastempra seperti gambar 6.
- h. Pilih garis tiga pada bagian pojok kanan atas kemudian tampilan berubah seperti gambar 7. Pada tampilan tersebut terdapat beberapa menu perintah. Fungsinya memudahkan dalam pelayanan PKL.
- i. Pada gambar 7, terdapat sembilan perintah dalam Siprakastempra. Fungsi dari masing masing perintah itu antara lain:
 - (1) Dashboard, fungsinya menampilkan persentase IP yang digunakan sebagai tempat PKL siswa
 - (2) Data diri, fungsinya untuk mengedit ulang jika ada salah penginputan data
 - (3) Ambil foto, fungsi mengambil foto sebagai identitas siswa

- (4) Kelompok, fungsinya menampilkan daftar siswa berdasarkan kelompok industri
- (5) Permohonan, fungsinya mencetak surat PKL sebagai PKL siswa mendaftarkan diri ke industri
- (6) Jurnal Prakerin, fungsinya memuat format jurnal yang digunakan selama PKL
- (7) Industri/bengkel, fungsinya untuk mendaftarkan industri jika belum ada di Siprakastempra. Fungsi lain untuk membuat kelompok bagi siswa PKL.

Dari sembilan perintah di Siprakastempra yang ada baru empat perintah yang digunakan secara optimal. Hal tersebut dikarenakan sistem yang sering diperbaiki.



Gambar 2. Web Siprakastempa



The image shows a web browser window with the address bar displaying `www.siprakastempra.net`. The page content includes a header with the SIPraKa logo, the text "Sistem Informasi Prakerin Esemka", and "SMK Muhammadiyah Prambanan". Below the header is a login form with two input fields: "NIS/NIP" and "Password". A green "Masuk" button is located at the bottom right of the form. The background of the page is a light gray with a faint, stylized graphic of a person and a star.

← → ↻ `www.siprakastempra.net` ☆ 🔊 ⋮

 **SIPraKa**
Sistem Informasi Prakerin Esemka
SMK Muhammadiyah Prambanan

NIS/NIP

Password

Masuk

Gambar 3. Tampilan Login

The screenshot displays the SIPraKa login interface. At the top, the logo 'SIPraKa' is shown with the subtitle 'Sistem Informasi Prakerin Esemka' and the institution name 'SMK Muhammadiyah Prambanan'. A red-bordered warning box contains the text: 'Warning username dan password salah.' followed by 'Jika NIS/NIP belum terdaftar silahkan' and a green button labeled 'Buat akun' which is circled in red. Below this, there are input fields for 'NIS/NIP' (containing '5555') and 'Password' (containing '5555'). A green 'Masuk' button is located at the bottom right of the login area.

Gambar 4. Registrasi Diri

← → ↻ www.siprakastempira.net/mz ☆ 🔊 ⋮

Home / Form Pendaftaran

 Formulir Data Siswa

NIS

NIS 

Nama

Nama Lengkap 

Kelas

-- Pilih -- 

HP

Nomor HP 

Tempat lahir

Tempat lahir 

Tanggal lahir

Tanggal lahir 

Jenis kelamin

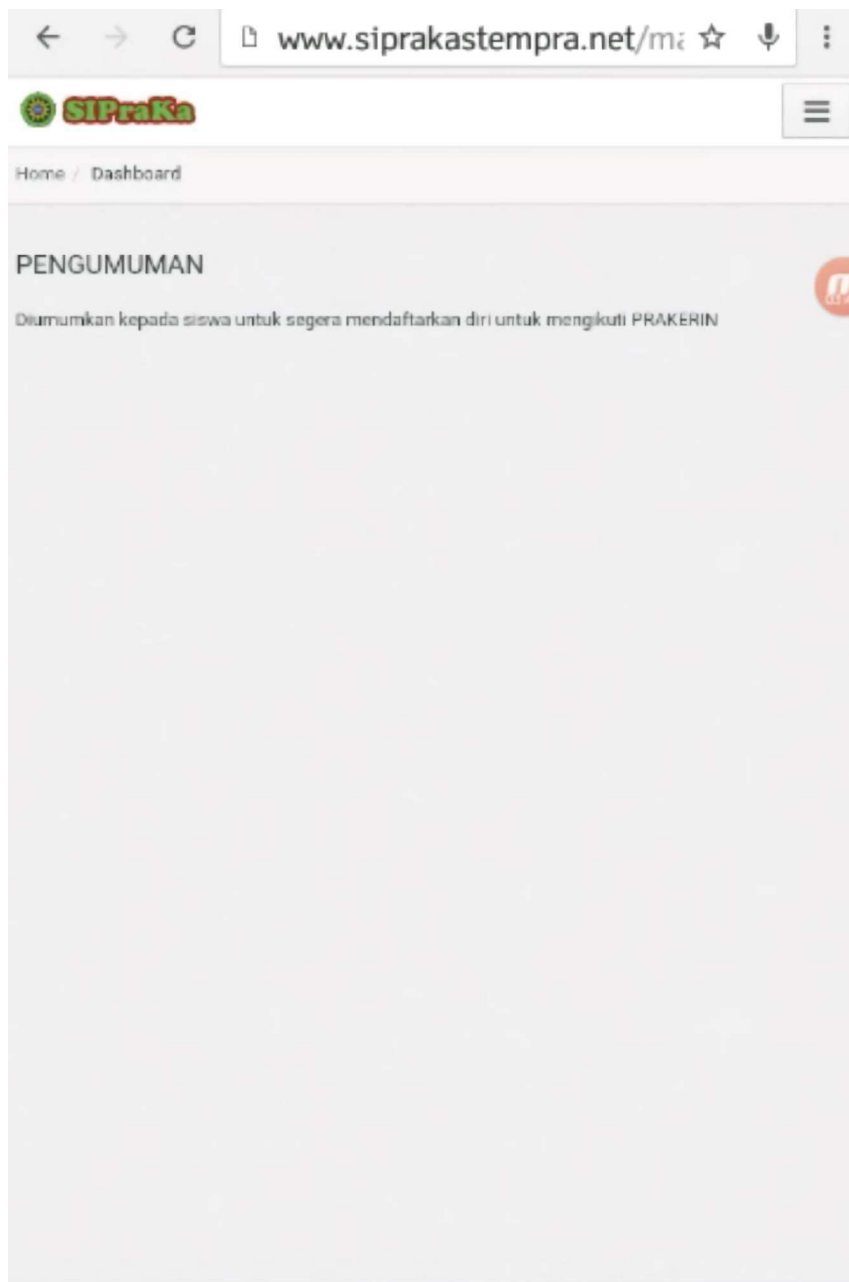
-- Pilih -- 

Tahun Angkatan Masuk Sekolah

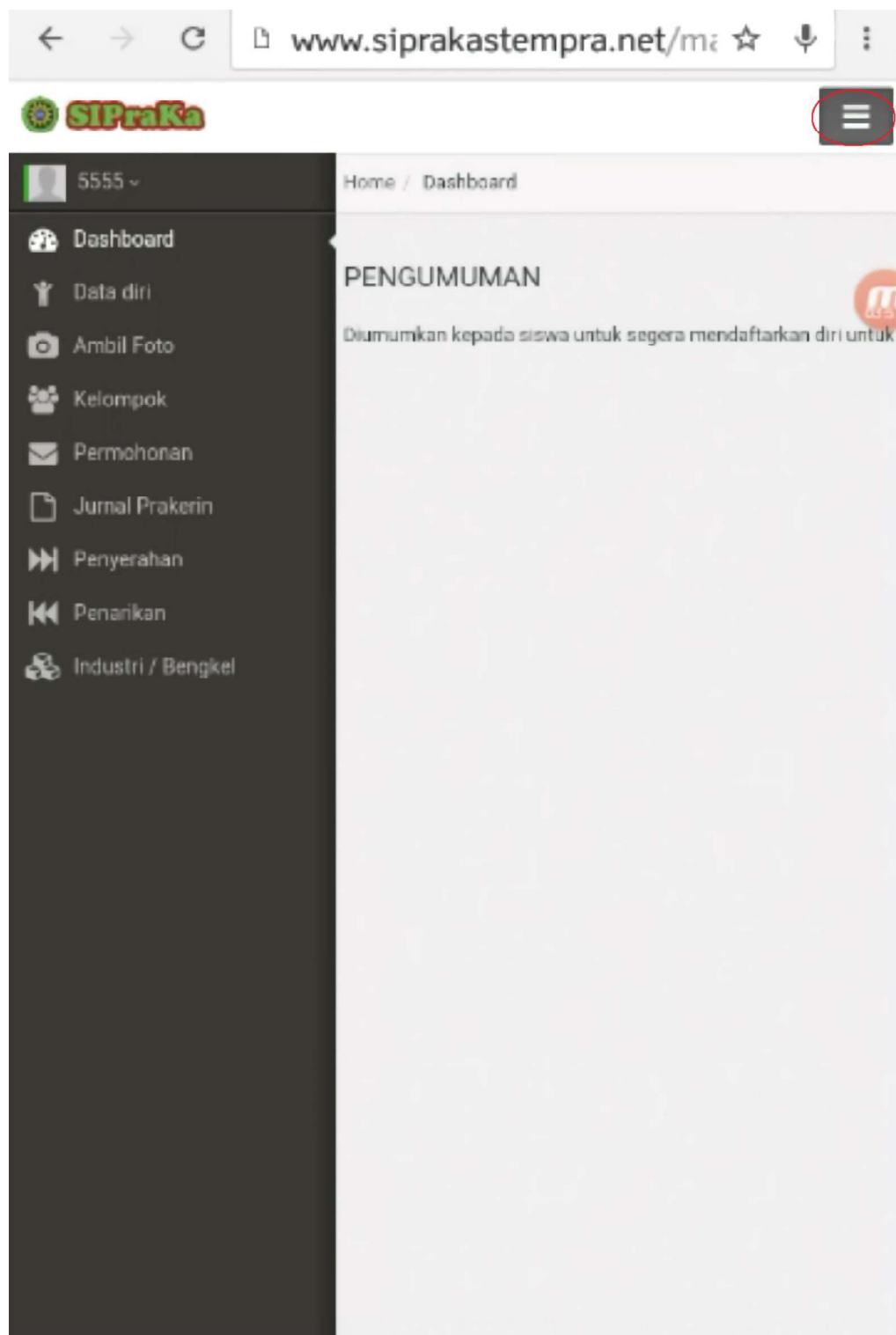
-- Pilih -- 



Gambar 5. Form registrasi diri



Gambar 6. Menu Awal Siprakastempra



Gambar 7. Menu Perintah Siprakastempra

3. Kajian Teori Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Menurut Gronroos dalam Ratminto (2005: 2) menjelaskan bahwa “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan yang bersifat tidak kasat mata”. Masalah terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain. Pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat atau publik disebut pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang bersifat umum dan universal.

Menurut Mahmudi (2015: 220) bahwa “pelayanan publik dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum”. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan, pendidikan dasar, dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Mulyadi (2015: 188) menyatakan bahwa “pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu dalam memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”. Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan penyedia jasa yang bertugas membantu memecahkan masalah konsumennya.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “kegiatan tersebut 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan publik sangat diperlukan di masyarakat. Pelayanan publik ada karena banyak masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh masyarakat secara mandiri. Dalam penelitian ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan PKL. Hal ini termasuk dalam penyedia jasa sehingga pelayanan tersebut merupakan pelayanan publik yang bersifat umum.

b. Komponen-komponen pelayanan

Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Menpan RI) No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk layanan, hasil pelayanan yang dapat diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik juga perlu diukur agar dapat mengetahui prosedur pelayanan yang baik dan benar. Prosedur dalam melayani masyarakat dapat seragam atau berbeda tergantung kebijakan penyedia layanan. Hal tersebut menyebabkan perlunya keseragaman. Zeithaml (2008: 182-183) menyatakan bahwa ”dimensi tolak ukur kualitas pelayanan yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *competence* (kompeten), *courtesy* (sopan), *credibility* (jujur), *security* (aman), *access* (kemudahan), *communications* (komunikasi), dan *understanding the customer* (mengerti akan pelanggan)”.

Tjiptono (2015: 192) menyatakan bahwa “ada 5 indikator mengenai pelayanan publik”. Hal tersebut digunakan agar pelayanan publik memiliki standarisasi sehingga dapat seragam dan dapat diukur. Indikator tersebut adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Adapun penjelasan dari kelima dimensi utama di atas sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) dapat dibuktikan dari aspek penampilan petugas dalam melayani pelanggan. Petugas harus terlihat rapi dengan

memakai seragam yang sopan dan bersih. Ruang tunggu pelayanan juga memberi kesan nyaman beserta fasilitas.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Pemohon telah merasa bahwa petugas cermat dalam melayani mereka. Hal tersebut dapat dilihat pada saat melakukan pengecekan berkas persyaratan permohonan. Pemohon juga menilai bahwa petugas telah mampu dalam mengoperasikan alat pelayanan tersebut.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Hal ini dilihat dari kemampuan petugas dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas juga dituntut melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar mutu manajemen yang dimiliki. Petugas juga harus memberikan informasi dan keterangan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan dan diperlukan pemohon. Hal tersebut dilakukan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi pemohon yang memiliki keluhan.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan dari pemohon. Para staf juga harus memiliki sifat dapat dipercaya. Hal ini membuat para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan dan memberikan rasa aman terhadap pemohon.

5. *Emphaty* (empati)

Emphaty berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal tersebut agar pelanggan merasa nyaman saat memiliki keluhan. Tingkat kepekaan dari para staf berbeda-beda tergantung dari *personality* masing-masing staf.

Menurut Putu. D.W.A (2017: 102) dinyatakan bahwa kualitas dari sisi penggunaan (*quality in use*). Kualitas penggunaan merupakan ukuran yang mengutamakan sisi manusia (*human*) dalam menggunakan sistem. Kualitas penggunaan tersebut adalah: (a) *effectiveness*, (b) *productivity*, (c) *safety*, (d) *satisfaction*.

Dari ulasan yang telah uraikan dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Indikator tersebut juga terdapat kesamaan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut merupakan indikator wajib dalam mengukur pelayanan. Indikator tersebut adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *safety* (aman), dan *satisfaction* (kepuasan).

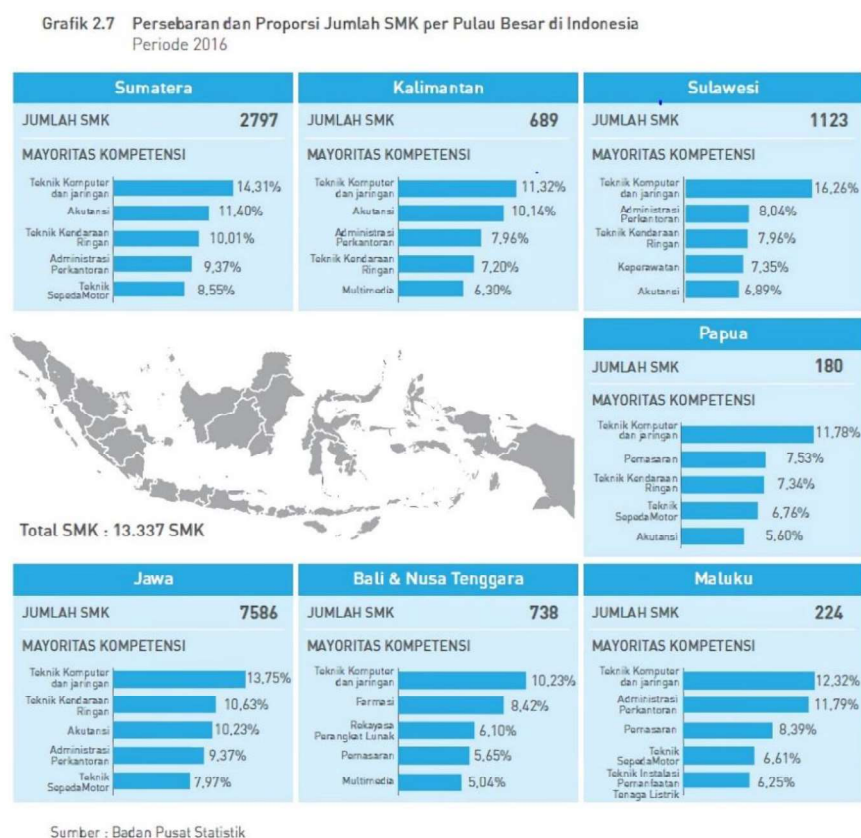
4. Kajian Teori SMK (Sekolah Menengah Kejuruan)

a. Pengertian SMK

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari Sekolah Menengah Pertama

(SMP)/Madrasah Tsanawiyah (MTs). Fokus pengajaran SMK menyiapkan ketrampilan bagi siswanya untuk siap bekerja pada industri. SMK adalah sekolah yang dibangun atau didirikan untuk menciptakan lulusan agar siap kerja sesuai dengan minat dan bakatnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1990 tentang Pendidikan Menengah Bab I Pasal 1 Ayat 3, bahwa “SMK adalah pendidikan pada jenjang menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk melaksanakan jenis pekerjaan tertentu”.

Di Indonesia telah banyak sekolah kejuruan yang tersebar. Pada tahun 2016 tercatat ada 13.337 SMK yang tersebar di Indonesia. Berikut jumlah SMK yang ada di Indonesia:



Gambar 8. Jumlah SMK di Indonesia

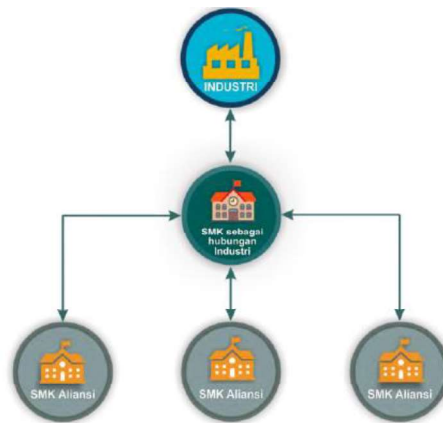
b. Tujuan SMK

Berdasarkan Kepmendikbud RI No.0490/U/1992 tentang SMK, pendidikan kejuruan memiliki empat tujuan. Tujuan tersebut antara lain:

- (a). Mempersiapkan siswa untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan meluaskan pendidikan dasar.
- (b) Meningkatkan kemampuan siswa sebagai anggota masyarakat dalam mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial, budaya dan alam sekitar.
- (c) Meningkatkan kemampuan siswa untuk dapat mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian.
- (d) Menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan, (e) sikap profesional.

c. Peran SMK

SMK sebagai salah satu lembaga pendidikan tentu memiliki peran bagi lingkungan sekitar. Peran tersebut dibagi menjadi dua yaitu, pertama SMK sebagai penghubung antara industri dengan SMK aliansi. SMK yang dalam pelaksanaannya masih memerlukan bantuan SMK lain disebut SMK aliansi. SMK tersebut biasanya berakreditasi di bawah B, sedangkan SMK yang memberikan bantuan ke SMK aliansi disebut SMK rujukan.



Gambar 3.11. Skema SMK sebagai Hubungan Industri Bagi Sekolah Lain
Mindmap Langkah 3 – Link and Match dengan Industri (Bagian 1)

Gambar 9. Skema SMK

Peran yang kedua yaitu SMK yaitu sebagai penggerak ekonomi lokal. Terobosan, inovasi, pembaharuan yang dilakukan mengantarkan SMK lebih dikenal oleh Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI) dan masyarakat. SMK menggunakan kesempatan tersebut untuk mengadakan kerjasama baik dalam bidang pendidikan maupun ekonomi. DU/DI digandeng untuk proses pembelajaran dalam bentuk Praktek Kerja Lapangan (PKL). Dalam bidang ekonomi, DU/DI digandeng sebagai tempat menyalurkan lulusan SMK yang siap kerja.

Harapan ke depan adanya peran SMK sebagai penggerak ekonomi lokal adalah mengembangkan ekonomi kreatif dan sebagai penggerak industri masyarakat. SMK juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta akseibilitas. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memecahkan persoalan sehari-hari serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi pedesaan.



Gambar 10.1. Skema Teori penggerak ekonomi lokal

Gambar 10. Skema SMK sebagai Penggerak Lokal

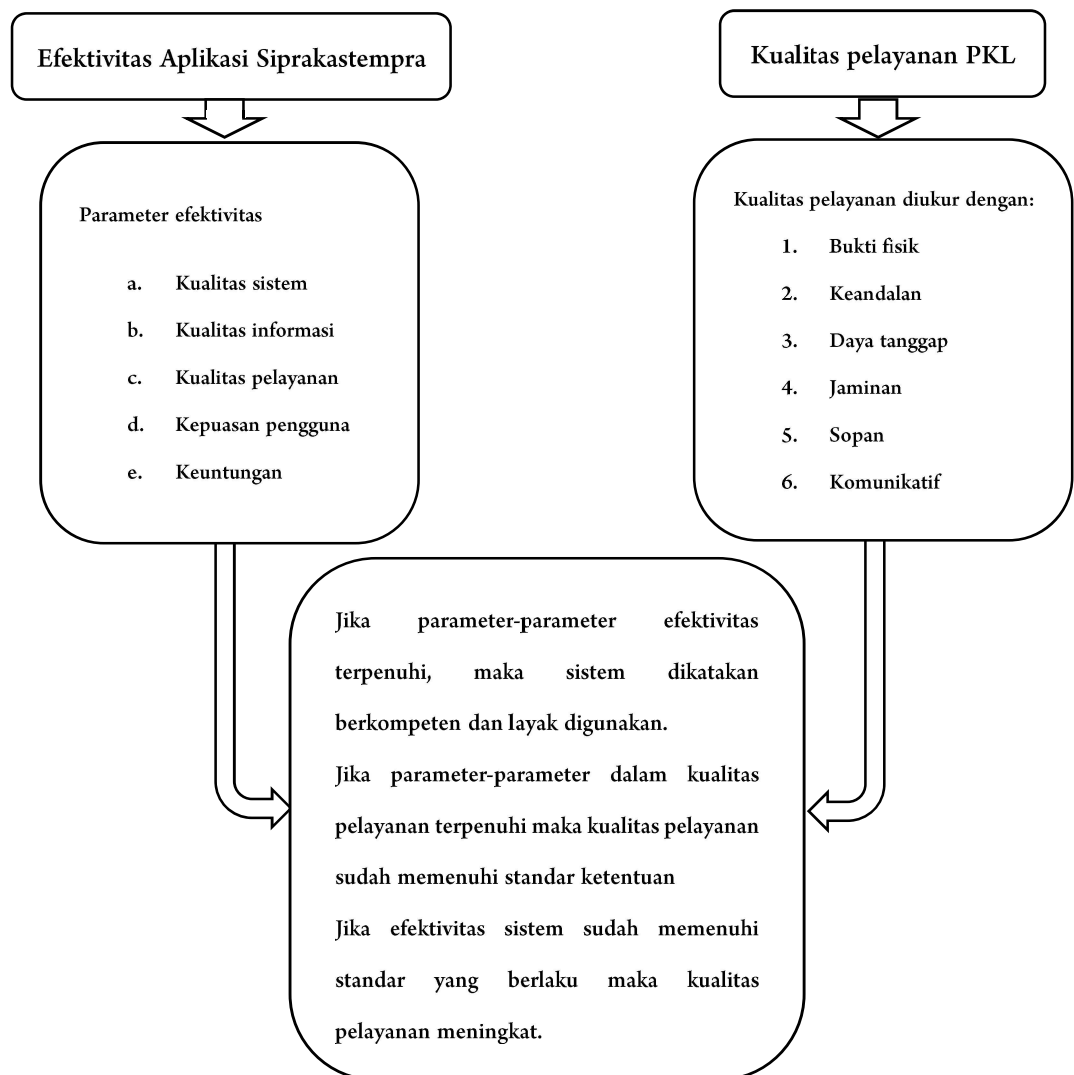
5. Kerangka Berfikir

Siprakastempra merupakan sistem baru yang beroperasi tahun 2018. Tujuan dari adanya sistem tersebut adalah mempermudah dan efisiensi pelayanan PKL. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan prima dapat terwujud. Upaya yang tengah dilakukan yaitu meningkatkan kinerja sistem dan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kinerja tentu membutuhkan ukuran. Hal tersebut dilakukan agar dapat mengetahui hasil dari kinerja saat ini.

Kriteria untuk mengukur perangkat lunak adalah: (a) Kualitas sistem meliputi konsistensi sistem, keamanan sistem, relevansi sistem dengan situasi riil, kemudahan penggunaan, dan fleksibilitas pengaksesan. (b) Kualitas informasi meliputi kelengkapan data, ketepatan waktu, akurasi data, kemampuan pembaharuan data. (c) Kualitas pelayanan meliputi *update* tidaknya fasilitas baik *software* maupun *hardware*, teruji belumnya sistem, dan lama barunya pemakaian sistem. (d) Penggunaan meliputi frekuensi

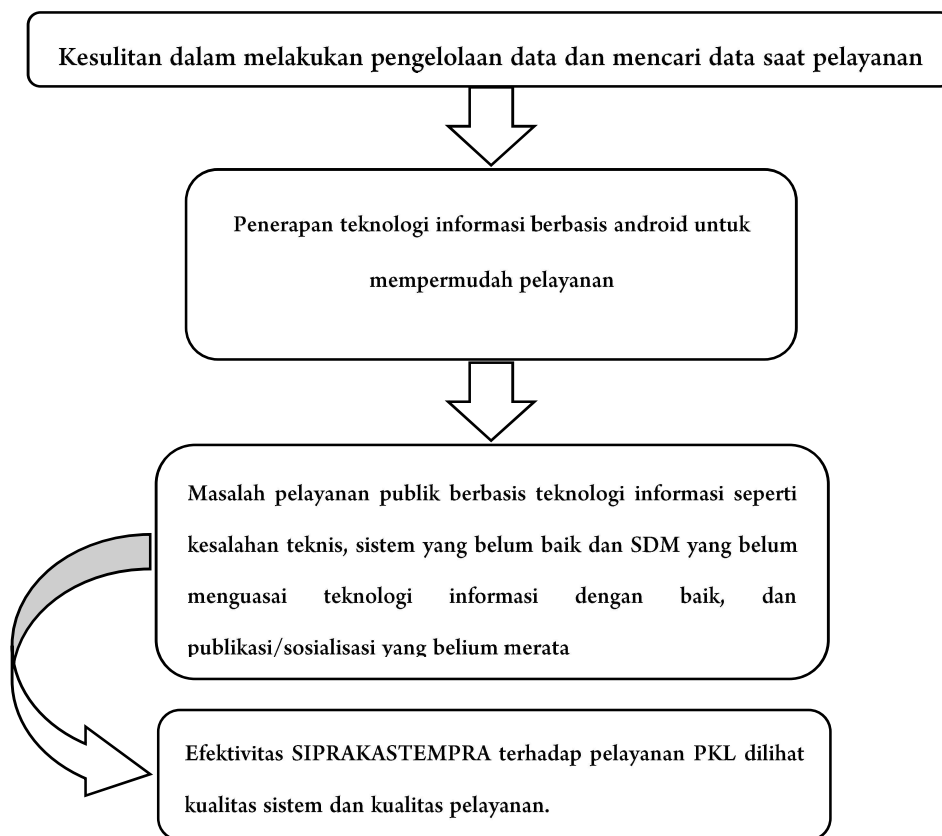
pengaksesan, waktu pengaksesan, jumlah pengaksesan dan ketergantungan pengakses terhadap sistem.

Pelayanan harus memenuhi parameter-parameter seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsiveness* (daya tanggap), *safety* (aman/terjamin), sopan dan *komunikatif*. Faktor-faktor yang telah diuraikan di atas adalah faktor yang digunakan kualitas pelayanan agar dapat berjalan dengan efektif..



Gambar 11. Bagan Gambaran kerangka berfikir secara garis besar

Sistem Informasi Praktek Kerja Industri SMK Muhammadiyah Prambanan (Siprakastemptra) sistem yang diharapkan dapat membantu pelayanan PKL SMK Muhammadiyah Prambanan. Siprakastemptra tercipta karena sulitnya dalam menghimpun data PKL. Hal ini dikarenakan SMK masih menggunakan sistem manual. Pencarian data dan pelayanan siswa juga memakan waktu yang cukup lama saat data tersebut dibutuhkan. Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti mencoba mencari korelasi antara efektivitas sistem informasi dengan pelayanan PKL.



Gambar 12. Bagan Gambaran kerangka berfikir secara garis besar

6. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disampaikan jika diidentifikasi secara lanjut maka menciptakan pertanyaan yang disampaikan dalam penelitian ini. Berikut pertanyaan dari peneliti:

1. Bagaimana implementasi aplikasi Siprakastempra dalam pelayanan PKL di SMK Muhammadiyah Prambanan?
2. Apakah indikator-indikator dalam menilai efektivitas penggunaan aplikasi tersebut dalam implementasinya?
3. Bagaimana tingkat efektivitas siprakastempra dalam pelaksanaan program PKL di SMK Muhammadiyah Prambanan?
4. Apakah yang harus dilakukan untuk meningkatkan atau mempertahankan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut?
5. Adakah dampak dari pelayanan PKL yang diberikan terhadap efektivitas sistem yang ada?