

**PERSEPSI GURU DAN SISWA TERHADAP KUALITAS, KEPUASAN DAN  
MANFAAT WEB SMA DHARMA WANITA 4 SIDOARJO**

**SUMARTONO<sup>1</sup>**

(PMIPA, FKIP, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, email: [sumartono@unitomo.ac.id](mailto:sumartono@unitomo.ac.id).)

**NURIL HUDA<sup>2</sup>**

(PBS, FKIP, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, email: [nuril.huda@unitomo.ac.id](mailto:nuril.huda@unitomo.ac.id).)

**NINIK MARDIANA<sup>3</sup>**

(PBS, FKIP, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, email: [ninik.mardiana@unitomo.ac.id](mailto:ninik.mardiana@unitomo.ac.id).)

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan merupakan kelanjutan dari Program Pengabdian Dosen Universitas Dr. Soetomo yang telah dilakkan sebelumnya. Pada program pengabdian, tim dosen melaksanakan Pelatihan dan Pembuatan WEB SMA Dharma Wanita tersebut. Adapun keberadaan WEB tentu memerlukan evaluasi untuk mengetahui seberapa besar manfaatnya dan bagaimana tingkat kepuasan pengguna web sekolah. Dengan pendekatan persepsi tentang tingkat manfaat dan kepuasan serta dengan metode penyebaran kuesioner yang memakai skala tingkat kepuasan, akan diperoleh hasil data real dari pengguna web. Populasi penelitian tersebut adalah siswa dan guru dengan teknik pengambilan sampel random sampling, Sedangkan pengolahan data penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, dengan teknik triangulasi teman sejawat untuk keabsahan instrumen penjarung data dan pengolahan data. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa persepsi dari segi kualitas, kepuasan, dan manfaat web bagi guru dan siswa menunjukkan rata-rata di atas 75% merasa cukup baik hingga sangat baik. Selebihnya 25% menyatakan kurang dari cukup hingga tidak baik.

Kata kunci: *pengguna web, kualitas, kepuasan, manfaat, kuantitatif*

**PENDAHULUAN**

Dengan berlangsungnya era revolusi industri 4.0, maka keberadaan teknologi informatika dan pengolahan data menjadi keniscayaan yang harus diikuti oleh setiap institusi. Sebagaimana diungkapkan dalam Kemdikbud (2018) bahwa perubahan dunia salah satunya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Seiring dengan kemajuan teknologi industri juga terjadi ledakan kemajuan teknologi informasi, perkembangan teknologi komunikasi dan masalah pengelolaan data berkembang sangat cepat.

Keberadaan internet menjadi salah satu contoh nyata atas perkembangan teknologi informatika dewasa ini. Dengan perkembangan teknologi informatika, pekerjaan manusia diharapkan akan semakin mudah dan cepat dalam menemukan solusi atas kebutuhan informasi. Seluruh data akan mudah diakses dengan keakuratan yang memadai melalui internet. Keberadaan internet sebagai sebuah sistem siber-fisik berkomunikasi dapat membuka akses kerja sama antara individu satu dengan yang lain tanpa bersemuka. Dengan sistem komputasi pula, segala bentuk layanan informasi dapat dimanfaatkan dari dan oleh berbagai kalangan lintas individu maupun institusi. Dengan adanya internet daya aksesibilitas, penyimpanan data, dan distribusi informasi dan pengetahuan semakin meningkat.

---

<sup>1</sup> PMIPA, FKIP, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, email: [sumartono@unitomo.ac.id](mailto:sumartono@unitomo.ac.id).

<sup>2</sup> PBS, FKIP, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, email: [nuril.huda@unitomo.ac.id](mailto:nuril.huda@unitomo.ac.id).

<sup>3</sup> PBS, FKIP, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, email: [ninik.mardiana@unitomo.ac.id](mailto:ninik.mardiana@unitomo.ac.id).

Bersamaan dengan kemajuan ini pula, alat-alat informasi juga berkembang dengan pesat. Kehadiran ponsel dengan segala perkembangannya yang canggih dan pesat, dapat memenuhi kebutuhan manusia dalam mengakses informasi apapun. Dengan kemajuan teknologi informatika, segala informasi dapat dihadirkan pada segenggam ponsel, yang sudah dimiliki oleh banyak individu. Hampir tiap individu memiliki ponsel untuk mengakses berbagai informasi.

Di sisi lain, era digital merupakan era informasi yang menuntut ketersediaan informasi yang serba cepat. Dengan era ini, dunia memberlakukan *paperless*, mengurangi penggunaan kertas demi keberadaan lingkungan. Diharapkan segala informasi tidak lagi dicetak dalam bentuk kertas, tetapi yang mudah untuk diakses oleh siapa pun, kapan pun, dan di mana pun dalam bentuk digital.

Pada tahun 2018, melalui Kemdikbud, telah mencanangkan tiga tahap sasaran pendidikan, yaitu: (1) tahap pertama (2016-2025), pembangunan terfokus pada peningkatan kapasitas satuan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan untuk seluruh lapisan masyarakat, (2) tahap kedua (2026-2035) pembangunan pendidikan terfokus pada perwujudan manusia Indonesia yang mandiri, maju, adil, dan makmur dengan prioritas penguatan pendidikan karakter, dan (3) tahap ketiga (2036-2045), pembangunan pendidikan terfokus pada peningkatan taraf pendidikan rakyat Indonesia yang unggul dan berdaya saing internasional. Dengan ini pula SMA Dharma Wanita 4 Taman Sidoarjo sebagai satuan pendidikan tingkat atas menyelenggarakan pendidikan untuk seluruh lapisan masyarakat. Upaya yang telah dilaksanakan oleh sekolah ini salah satunya dengan mewujudkan web resmi institusi sebagai sumber informasi resmi agar bisa diakses oleh siapapun, kapanpun, dan di manapun.

Sebagai institusi pendidikan, SMA Dharma Wanita 4 Taman Sidoarjo, juga mengikui perkembangan IT. Awal Agustus 2019, SMA Dharma Wanita 4 Taman Sidoarjo, telah memiliki web resmi sebagai media online untuk menyampaikan informasi dari dalam institusi ke wilayah publik. Keberadaan web ini pun juga bekerja sama dengan tim dosen Unitomo sebagai wujud pengabdian masyarakat, bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi (Sumartono, 2020). Dengan adanya web yang baru ini, tentu mempengaruhi kesan siswa, guru, alumni, maupun masyarakat terhadap institusi pendidikan tersebut.

Penyebaran informasi resmi dari pihak sekolah diharapkan lebih efektif dan murah dari sebelumnya ketika saat tidak memiliki web. Keefektifan ini tentunya sejalan dengan sifat keberadaan teknologi digital yang berprinsip pada kemudahan akses bagi siapapun, kapanpun, dan dimanapun. Dari data yang dihimpun pada konten web sekolah, pada awal November 2019 telah dikunjungi 539 pengunjung sejak awal Agustus 2019. Dapat ditarik simpulan bahwa setiap bulannya web tersebut rata-rata dikunjungi sebanyak 133 pengunjung. Hal ini menandakan web tersebut banyak diakses oleh publik, walau tidak terdeteksi siapa saja yang telah mengaksesnya.

Keberadaan web ini akan memiliki dampak bagi siswa, guru, alumni, maupun publik yang lain. Tampilan web yang menarik, kelengkapan fitur, maupun kecepatan akses, hanyalah salah satu faktor web tersebut menarik atau tidak bagi kalangan yang membutuhkan. Kebutuhan layanan informasi yang mudah, akurat, lengkap, dan cepat setidaknya menjadi harapan bagi para pengguna yang memanfaatkan web resmi institusi. Oleh sebab itu penelitian ini hendak menganalisis bagaimana tingkat kebermanfaatan web resmi SMA Dharma Wanita 4 Taman Sidoarjo bagi para penggunanya. Sebagai langkah awal, penelitian yang berkaitan dengan keberadaan web di SMA Dharma Wanita 4, akan dilakukan dengan menjarung data persepsi pengguna di lingkungan dalam sekolah, yang terdiri dari guru dan siswa aktif.

Di sisi lain web sekolah merupakan web yang digunakan oleh institusi sekolah dalam menyebarkan informasi tentang sekolah tersebut. Indikator web sekolah yang baik menurut Sugeng (2000: 3) adalah: a. *Readability*, keterbacaan web. Keterbacaan ini harus memperhatikan kenyamanan saat dibaca, seperti: 1) Siapa target pengguna, 2) Pemilihan warna, . 3) Desain struktur content, 4) Desain tata letak situs, 5) Desain grafis, . 6) Navigasi. b. *Speed* (kecepatan), faktor kecepatan tampilnya sebuah situs sangat berpengaruh terhadap pengakses. c. *Accuracy* (ketepatan isi), dengan melihat ketepatan isi sebuah situs dapat diketahui apakah situs tersebut telah bebas dari broken link dan error, d. *Mobilitas content*, e. *Efficiency*

Keuntungan menggunakan website sekolah, diantaranya (Sugeng, 2000): a. Memperkenalkan profil sekolah, yang berisi: fasilitas; kurikulum; lokasi; prestasi; biaya; kegiatan sekolah; guru; contact information; dsb. b. Media komunikasi antara sekolah dengan dunia luar, seperti: antar siswa melalui forum; orang tua siswa melalui e-mail; sekoah dengan institusi lain; serta sekolah dengan alumni. c. Media resmi sekolah, yakni sebagai media publikasi informasi resmi ke masyarakat, seperti: pengumuman; press release; serta berita resmi sekolah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (online), manfaat adalah guna atau faedah. Seiring dengan keberadaan sesuatu pastinya memiliki kebermanfaatannya sebagai akibat dari eksistensinya. Tingkat kebermanfaatannya sesuatu ini bergantung dari kebutuhan yang masing-masing individu berbeda. Definisi manfaat menurut Istiarni (2014) adalah tingkatan dimana pengguna percaya, bahwa dengan menggunakan sesuatu produk yang ditawarkan mereka akan merasakan manfaat yang didapat dari penggunaan produk tersebut. *Perceived benefit* (persepsi manfaat) adalah nilai moneter yang didapat dari akumulasi manfaat ekonomi, fungsional, dan psikologis yang diharapkan pengguna produk dari suatu penawaran pasar yang disebabkan oleh produk, jasa, personel, dan citra yang terlibat.

Manfaat menurut Mangkoesoebroto, (1998), Musgrave and Musgrave, (1989) dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu: (1). Manfaat langsung (*direct benefits*) , yang diterima langsung sebagai akibat proyek, (2). Manfaat tidak langsung (*indirect benefits*), manfaat yang timbul sebagai dampak yang bersifat multi efek dari produk, (3). Manfaat tidak kentara (*intangible benefits*), manfaat dari pembangunan proyek yang sulit diukur dalam bentuk uang, seperti perubahan pola pikir masyarakat, perbaikan lingkungan, berkurangnya pengangguran, peningkatan ketahanan nasional, kemantapan tingkat harga, dll.

Kepuasan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (online), adalah perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya. Dalam bukunya Gerson (2004:6), kepuasan berarti cukup (*enough*) dan bisa juga berarti berbuat (*to do or make*). Dalam bahasa Latin, disebut dengan *satisfaction*, *satis*, yang berarti cukup. Kepuasan dalam hal produk adalah apa yang menjadikan konsumen merasa cukup dengan apa yang diperoleh atau bahkan merasa lebih dari apa yang mereka harapkan. Sebaliknya, ketidakpuasan (*dissatisfaction*) memiliki arti konsumen merasa tidak ada kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang didapatkan. tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Adapun kepuasan seseorang bersifat sangat subjektif, bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas. Hal ini bisa saja dengan kualitas pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda. Menurut Anderson (2009:165) dapat disebabkan oleh faktor-faktor latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukaan, jenis kelamin, sikap mental, dan kepribadian seseorang, pendidikan, tingkat ekonomi, dan kedudukan sosial.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 1997: 54) mengungkapkan ada delapan dimensi kualitas produk, yaitu : a) Kinerja (*performance*), b) Fitur Produk Dimensi, fitur merupakan ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk. Fitur bersifat pilihan atau option. Kalau manfaat utama sudah standar, fitur sering kali ditambahkan. Fitur bisa meningkatkan kualitas produk, c) Keandalan (*reliability*) Dimensi keandalan adalah peluang suatu produk bebas dari kegagalan saat menjalankan fungsinya, d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*). *Conformance* adalah kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk, e) Daya Tahan (*durability*), menunjukkan usia produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu digantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya tentu semakin awet., f) Kemampuan diperbaiki (*serviceability*), disini kualitas dasar kemampuan diperbaiki: mudah, cepat, dan kompeten, g) Keindahan (*aesthetic*), menyangkut tampilan produk yang bisa membuat konsumen suka, h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Ini menyangkut penilaian konsumen terhadap citra, merek, atau iklan.

Kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan tersebut ditegaskan pula oleh Chase dan Aguilano (dalam Pramita, 2010), berpendapat bahwa kualitas dari suatu produk ditentukan oleh pelanggan melalui karakteristik yang ada pada suatu produk dan jasa, dimana puas dan tidaknya pelanggan dipengaruhi oleh nilai yang didapat dengan mengkonsumsi suatu produk. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka akan menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula (Kotler dan Armstrong, 2008). Kualitas produk mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan pelanggan. Berikut tampilan awal (beranda) dari web SMA Dharma Wanita 4 Taman, Sidoarjo (dengan alamat awal <http://smadw4taman.sch.id>.)



Gbr.1: tampilan beranda web SMA Dharma Wanita 4 Taman, Sidoarjo.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:13) metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik

pengambilan sampel secara random, menggunakan instrument penelitian, analisis bersifat kuantitatif/statistik. Adapun deskriptif, menurut Sugiyono (2013:29) adalah metode yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang terkumpul sebagai mana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

## 2. Data & Sumber Data

Adapun sumber data penelitian berupa kuesioner yang disebarakan pada guru dan siswa SMA Dharma Wanita 4 Taman Sidoarjo. Data penelitian ini berupa hasil kuesioner yang berupa pilihan jawaban yang menggambarkan skala sikap responden. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari kalangan guru dan siswa aktif SMA Dharma Wanita 4 Taman, Sidoarjo. Populasi ini diambil dengan pertimbangan bahwa keberadaan web pada saat ini masih terbilang baru dan penggunaannya pun masih belum dipopulerkan untuk kalangan yang lebih luas. Web yang baru dirilis ini masih digunakan untuk kalangan dalam sekolah tersebut. Oleh karenanya populasi ini ditetapkan karena penelitian ini hendak mengetahui pendapat dari pihak intern sekolah tentang seberapa tingkat manfaat dan kepuasan dari kualitas web resmi sekolah tersebut. Diasumsikan para guru dan siswa adalah pengguna aktif web tersebut, terbukti dari jumlah pengunjung yang tercatat pada web. Jumlah guru tetap yang mengajardi SMA Dharma Wanita 4 Taman Sidoarjo berjumlah 13 guru tetap. Siswa aktif yang tercatat dalam data resmi sekolah sebanyak 153 siswa.

Adapun sample yang digunakan yakni dengan menggunakan teknik *random sampling*, dengan tidak memandang gender, tingkat ekonomi, latar budaya dari sampling yang diambil. Adapun ketentuan besaran sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasar noogram Harry King. Pada kategori guru, dengan tingkat kesalahan 10%, maka didapat jumlah minimal responden sebesar 10 responden. Pada kategori siswa, dengan tingkat kesalahan 10%, maka didapat 38 responden. Alasan atas digunakannya kesalahan 10%, karena kuesioner disebarakan secara online, sehingga tidak terpantau kebenaran sasarannya dan tidak terpantau bagaimana para responden bersikap saat mengisi kuesioner.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner pada responden. Hasil dari jawaban responden merupakan data primer yang akan dijadikan simpulan hasil penelitian. Dalam pengumpulan data, dapat dipantau melalui [https://docs.google.com/forms/d/158dbP0n1ptRKOagUCaDIzMTv3LGsUd7es4\\_oS1guFtU/e/dit](https://docs.google.com/forms/d/158dbP0n1ptRKOagUCaDIzMTv3LGsUd7es4_oS1guFtU/e/dit). Tim dosen dibantu mahasiswa ketika memantau data yang masuk.

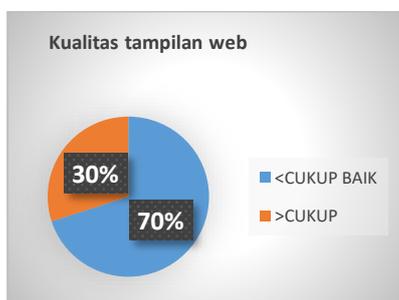
## 4. Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil simpulan, penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Dengan teknik ini pula akan didapatkan berapa tingkat kepuasan dan manfaat web bagi pengguna. Data ini diperoleh dari jawaban responden yang berhasil terjaring. Adapun untuk keabsahan hasil penelitian, menggunakan triangulasi antara tim peneliti yang dibantu oleh dua teman sejawat yang paham atas permasalahan kuesioner dan bidang teknologi pendidikan.

## HASIL PENELITIAN

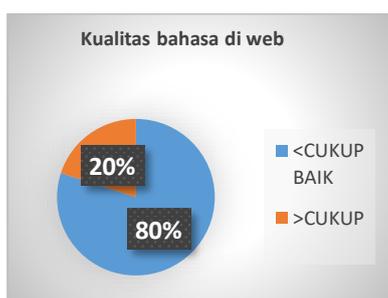
Persepsi antara guru dan siswa dalam memandang sesuatu tentunya berbeda. Hal ini tentu saja latar belakang dan kematangan dalam bersikap antara guru dan siswa berbeda. Oleh karenanya dalam penelitian ini akan dipaparkan bagaimana persepsi guru dan siswa dalam menilai tentang web sekolah mereka, yaitu web SMA Dharma Wanita 4 Taman, Sidoarjo.

Penelitian ini telah mendata 10 responden dari kalangan guru, tanpa melihat tingkat jabatan, etnis, maupun gender. Dalam segi kualitas web, akan ditinjau dari tiga sisi, yakni kualitas tampilan, bahasa dan akses. Selibuhnya juga akan dijarung persepsi atas segi kepuasan pengguna dan persepsi manfaat bagi peengguna. Dari hasil responden yang masuk didapatkan bahwa dalam segi kualitas tampilan web, dan sudah melalui hitungan rata-rata, maka didapatkan bahwa responden yang menyatakan tampilan web cukup-sangat bagus sebesar 70%, selibuhnya yakni 30% menyatakan bahwa tampilan web kurang dari kecukupan. Untuk mengetahui kualitas tampilan web telah diajukan pertanyaan pada responden tentang kualitas pengaturan huruf, pengaturan tata letak, dan pengaturan warna. Berikut ini diagram yang menggambarkan hasil persepsi guru tentang rata-rata penilaian mereka terhadap kualitas web sekolah,



Gbr.2: Diagram persepsi guru tentang kualitas tampilan web.

Untuk persepsi guru tentang kualitas bahasa yang dipakai di web sekolah, didapatkan rata-rata hasil dengan kriteria lebih dari cukup baik hingga sangat baik sebanyak 80%, sedangkan sisanya 20% menyatakan kurang cukup baik. Dalam kuesioner yang dibagikan pada responden untuk mengetahui kualitas bahasa, telah diajukan pertanyaan tentang keterbacaan (kemudahan menangkap makna) dan kedinamisan bahasa yang dipakai (dinamis, bervariasi, dan tidak membosankan). Diagram berikut merupakan gambaran hasil rerata responden dari kalangan guru tentang penggunaan bahasa web sekolah.



Gbr.3: Diagram persepsi guru tentang kualitas penggunaan bahasa web.

Selanjutnya persepsi guru tentang kualitas akses web, didapatkan hasil rerata sebesar 70% menyatakan aksesibilitas web cukup baik hingga sangat baik, sisanya 30% menyatakan aksesibilitas web kurang dari cukup. Kuesioner yang diajukan ke responden untuk mengetahui kualitas aksesibilitas web yaitu tentang kualitas kemudahan pencarian web sekolah melalui mesin pencari data (kemudahan browsing) dan kemudahan penggunaan fitur web. Berikut diagram responden tentang persepsi guru dalam menilai kualitas aksesibilitas web SMA Dharma Wanita 4 Taman, Sidoarjo.



Gbr.4: Diagram persepsi guru tentang kualitas aksesibilitas web.

Dengan dua pertanyaan yang diajukan yakni tentang kepuasan pengguna dan bahwa web sekolah tersebut memiliki fungsi dan kemampuan yang diharapkan pengguna, maka rata-rata dari persepsi guru didapatkan hasil 60% menyatakan cukup hingga sangat baik, sisanya 40% menyatakan kurang dari cukup baik. Hal ini tampak dalam diagram berikut ini,



Gbr.5: Diagram persepsi kepuasan guru pengguna web

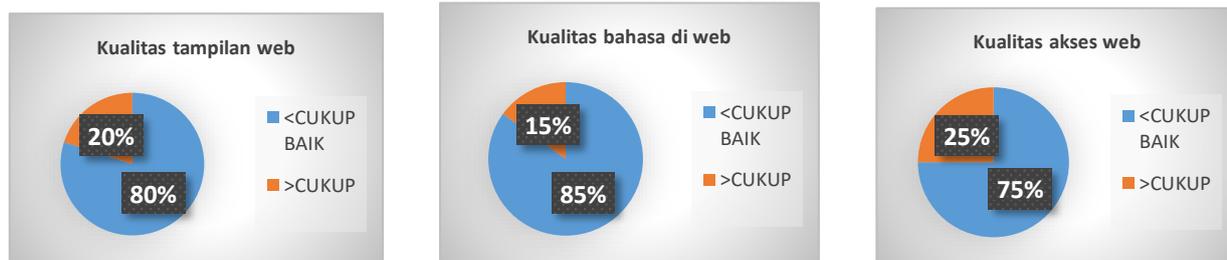
Dalam segi manfaat web, yang didapat dengan dua pertanyaan yakni tentang persepsi manfaat dan pemenuhan kebutuhan informasi tentang sekolah tersebut, didapatkan rata-rata persepsi guru sebesar 70% menyatakan cukup hingga sangat bermanfaat, sisanya 30% menyatakan kurang cukup bermanfaat.



Gbr.6: Diagram persepsi manfaat web bagi guru

Untuk mengetahui persepsi siswa SMA Dharma Wanita 4 Taman, Sidoarjo tentang web sekolah diajukan pertanyaan yang sama dengan pertanyaan yang diajukan ke pihak guru. Dengan sistem penyebaran yang sama antara guru dan siswa yaitu kuesioner yang disebarakan dengan sistem online, didapatkan persepsi siswa tentang web sekolahnya. Berikut ini akan dijabarkan hasil rata-rata persepsi siswa tentang kualitas, kepuasan dan manfaat web bagi mereka. Dalam segi kualitas tampilan web, menurut persepsi siswa didapatkan hasil 80%

responden menyatakan tampilan web sudah cukup baik hingga sangat baik, selebihnya 20% menyatakan kurang dari cukup hingga tidak baik. Dalam segi kualitas bahasa, menurut persepsi siswa, didapat hasil 85% responden menyatakan cukup baik hingga sangat baik, selebihnya 15% menyatakan kurang dari cukup baik. Dalam segi aksesibilitas web, menurut persepsi siswa, didapatkan hasil 75% responden menyatakan cukup baik hingga sangat baik, selebihnya 25% menyatakan kurang dari cukup. Persepsi siswa tentang kualitas tampilan, bahasa, dan aksesibilitas web dapat tergambarkan pada diagram-diagram berikut ini,



Gbr.7: Diagram persepsi siswa tentang kualitas tampilan, bahasa, dan manfaat web.

Untuk segi kepuasan pengguna, maka didapatkan persepsi siswa yakni 80% merasa sudah cukup puas hingga sangat puas. Sebanyak 20% responden dari kalangan siswa menyatakan kurang puas dengan keberadaan web tersebut. Berikut diagram besaran kepuasan pengguna web dari kalangan siswa,



Gbr.8: Diagram persepsi kepuasan siswa pengguna web

Dari segi manfaat web, didapatkan persepsi siswa yakni 85% merasa cukup bermanfaat hingga sangat bermanfaat. Hanya 15% dari responden siswa, merasa belum cukup bermanfaat bagi mereka. Berikut diagram besaran manfaat web dari kalangan siswa,



Gbr.9: Diagram persepsi siswa pemanfaat pengguna web

## **KESIMPULAN**

Dari hasil yang didapat, ternyata tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi guru dan siswa dalam menilai kualitas, kepuasan, dan manfaat web sekolah. Rata-rata persepsi yang didapat dari guru dan siswa menunjukkan bahwa kualitas web mendapatkan respon 73,3% menyatakan cukup baik hingga sangat baik, selebihnya 26,6% menyatakan kurang cukup baik hingga tidak baik. Untuk segi kepuasan pengguna web, didapat rata-rata persepsi antara guru dan siswa sebesar 73,3% menyatakan cukup puas hingga sangat puas, selebihnya sebesar 26,6 % menyatakan kurang puas hingga tidak puas. Adapun dari segi manfaat web bagi pengguna, didapat hasil rata-rata antara guru dan siswa sebesar 77,5% menyatakan cukup bermanfaat hingga sangat bermanfaat, selebihnya 22,5% menyatakan kurang dari cukup hingga tidak bermanfaat.

## **SARAN**

Dari hasil kesimpulan , ternyata tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi guru dan siswa dalam menilai kualitas, kepuasan, dan manfaat web sekolah. Disarankan :

1. Kepada Kepala Sekolah dan Instisusi Sekolah untuk selalu meng *Up Date Web* sekolah secara berkala dalam upaya perbaikan informasi sekolah. Juga sebagai wahana promosi SMA Dharma Wanita 4 Taman Sidoarjo untuk masyarakat sekolah dan orang tua siswa serta lingkungan sekolah.
2. Rata-rata persepsi dari guru dan siswa menunjukkan bahwa kualitas web mendapatkan respon 73,3% menyatakan cukup baik hingga sangat baik, walau demikian seharusnya tidak lantas cepat puas terhadap WEB Sekolah, sebab kompetitor sekolah yang sama disekitar daerah tersebut sangat ketat dan padat, maka perlunya menjadi yang terbaik dalam memberikan informasi yang akurat dan baik demi persaingan yang sehat dan unggul dari sekolah sekitar.
3. Kepuasan pengguna web, didapat rata-rata persepsi antara guru dan siswa sebesar 73,3% menyatakan cukup puas hingga sangat puas, selebihnya sebesar 26,6 % menyatakan kurang puas hingga tidak puas. Demikian dari hasil tersebut perlu peningkatan yang lebih signifikan demi kelangsungan sekolah ke depan karena tantangan di era digital sangatlah penting dan beragam.
4. Segi manfaat web bagi pengguna, didapat hasil rata-rata antara guru dan siswa sebesar 77,5% menyatakan cukup bermanfaat hingga sangat bermanfaat, maka perlunya peningkatan web lebih baik dan canggih agar manfaatnya dapat dirasakan oleh pengguna dan masyarakat sekolah lainnya.
5. Untuk penelitian berikutnya dapat dikembangkan penelitian yang lebih komprehensif tentang hubungan keberadaan web sekolah dengan penerimaan siswa baru.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anderson, R. Joanna K, dkk. (2009). *Equality in Health Service, Empirical Analysis in Social Policy*. Cambridge: Mass Ballinger Publishing Company.
- Gerson, Richard F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Istiarni, PRD. (2014). "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap

Penggunaan sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia)”. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (*daring*). Diakses tanggal 16 November 2019.

Kemdikbud. (2018). *Peta Jalan Generasi Emas Indonesia 2045 (daring)*. <https://paska.kemdikbud.go.id/wp-content/uploads/2018/08/170822-V.2-Generasi-Emas-2045-pdf>. Diakses tanggal 29 Oktober 2019.

Pramita, Fransiska. (2010). “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Kemasan”. *Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang*.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta Satori

----- (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Satori.

Sumartono, Boedi Martono, dan Syaiful Hidayat. (2020). “PPM Pelatihan Pembuatan dan Pengelolaan Web SMA Dharma Wanita 4 Taman, Sidoarjo”. *JPP IPTEK, Jurnal Pengabdian dan Penerapan IPTEK, V.4, No.1*. Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: RIneka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wikipedia. *Situs Web (daring)*. <https://id.m.wikipedia.org>wiki.situs>. Diakses tanggal 17 November 2019.