

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi terus berkembang dengan pesat terutama di bidang teknologi digital dan internet yang melaju sangat cepat yang dapat melebihi kemampuan manusia dalam menyelesaikan pekerjaan manual dengan cara yang lebih efisien melalui sistem *modern* dan otomatisasi yang memungkinkan berbagai informasi tersebar luas melalui *platform-platform* yang beragam. Percepatan ini membawa perubahan dalam cara kerja dan prosedur yang ada serta menciptakan sistem yang lebih efisien. Dampaknya pun tidak hanya dirasakan dalam satu sektor saja tetapi juga merambah sektor lain seperti pendidikan yang mengalami transformasi besar akibat inovasi teknologi saat ini.

Teknologi Informasi (TI) memiliki fungsi yang sangat krusial sebagai sarana informasi dan komunikasi. Salah satu contohnya dalam sektor pendidikan adalah seperti adanya proses pengaturan akademik di sekolah. Akademik meliputi berbagai unsur yang berhubungan dengan proses pendidikan di sekolah, seperti kurikulum dan aktivitas pembelajaran. Dalam konteks ini, manajemen akademik bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan

dan mutu pendidikan melalui pendekatan yang sistematis dan terencana, yang dapat diimplementasikan oleh sekolah atau institusi pendidikan.

Penggunaan sistem ini mendukung digitalisasi layanan pendidikan yang lebih *modern*, terutama dalam rangka meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi administrasi. Di tingkat daerah, seperti pada Dinas Pendidikan, sistem ini biasanya diimplementasikan untuk mengelola data ijazah siswa secara lebih terpusat dan terorganisir. Contohnya, pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo, sistem informasi ijazah *online* telah diterapkan untuk mempermudah pelayanan penerbitan dan verifikasi ijazah bagi siswa yang lulus dari berbagai jenjang pendidikan. Sistem ini bukan sekedar peningkatan kecepatan layanan, namun juga pemastian keabsahan ijazah yang diterbitkan.

Di era *digital* saat ini, perkembangan teknologi informasi telah banyak mengubah berbagai bidang kehidupan, termasuk dunia pendidikan. Sistem informasi yang cepat dan mudah digunakan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam penyelenggaraan pendidikan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pendidikan, perlu mengikuti perkembangan teknologi agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga.

Hal ini menjadi suatu pelayanan kemajuan teknologi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayan yaitu terkait ijazah online. Ijazah merupakan surat tanda tamat belajar yang berisi pernyataan resmi dan sah mengenai seseorang yang telah lulus dari satuan pendidikan. Namun, jika ijazah tersebut hilang atau rusak, seperti terbakar, sehingga ijazah yang telah hilang, rusak ataupun terbakar tidak bisa di cetak ulang atau penerbitan ijazah yang baru.

Sebelum adanya ijazah *online*, beberapa peserta didik mengalami kesalahan penulisan ijazah yang dilaksanakan secara manual. Persentase kesalahan penulisan ijazah mencapai 10,8% dan persentase penulisan ijazah yang benar mencapai 89,2%. Selanjutnya, pelayanan ijazah manual juga termasuk layanan yang membutuhkan prosedur panjang, lama, serta verifikasi tidak akurat. Uraian ini dilansir oleh(<https://disdikbud.probolinggokota.go.id/>)

Pada era digital sekarang, teknologi informasi sudah menjadi bagian penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pendidikan. Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) menjadi suatu inovasi baru yang dirancang untuk mempermudah proses pengelolaan dan penerbitan ijazah bagi lulusan. Sebelum adanya sistem ini, lulusan sering menghadapi berbagai kendala dalam pengambilan ijazah, seperti kehilangan dokumen, kesalahan penulisan, dan lamanya waktu tunggu. Hal ini tidak hanya mengganggu proses administrasi, tetapi juga dapat mempengaruhi peluang kerja dan pendidikan

lanjutan bagi lulusan. Kesalahan dalam penulisan ijazah dapat terjadi dalam berbagai bentuk seperti kesalahan nama, penggunaan nama panggilan yang tidak sesuai, atau nama yang tidak lengkap. Kesalahan gelar juga sering ditemukan, seperti penulisan gelar akademik yang salah atau tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, ketidakakuratan pada tanggal, seperti tanggal kelulusan atau tanggal penerbitan ijazah, juga dapat menjadi masalah. Kesalahan pada nomor ijazah, seperti nomor yang tidak sesuai atau hilang, merupakan hal lain yang perlu dihindari. Nama institusi pendidikan pun tak luput dari kesalahan, baik dalam segi penulisan maupun akreditasi. Terakhir, penggunaan bahasa yang tidak tepat, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa asing, dapat memengaruhi keabsahan dan kejelasan ijazah.

Kehilangan ijazah dapat berdampak fatal tidak hanya pada aspek administrasi, tetapi juga mempengaruhi kepercayaan diri individu dan peluang karir di masa depan. Oleh karena itu, efektivitas penerapan Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) menjadi krusial dalam meningkatkan pelayanan administrasi, sehingga memudahkan proses penggantian ijazah yang hilang dan mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan. Kasus tentang kehilangan ijazah yang dialami oleh salah satu warga yang akan mendaftar kerja, beliau menyatakan bahwa.

“Saya baru menyadari kehilangan ijazah tersebut saat hendak mendaftar kerja pada awal September 2018. Meskipun telah mencarinya ke berbagai tempat, saya tetap tidak dapat menemukannya. Beruntung, saya telah

menyetujui ijazah tersebut, sehingga masih dapat mencetaknya untuk keperluan legalisasi dan pendaftaran kerja. Untuk mengurus surat kehilangan, kita perlu melaporkannya ke Polres setempat. Jika kehilangan benda lain, kita dapat menggunakan surat keterangan kehilangan dari Polsek. Namun, untuk benda seperti ijazah, surat kehilangan harus dikeluarkan oleh Polres. Dengan surat tersebut, saya membawa salinan ijazah ke kampus untuk mengurus surat keterangan pengganti ijazah. Bentuk suratnya hanya berupa kertas HVS biasa yang memberi nomor ijazah dan pas foto kita. Ijazah tidak dapat dicetak ulang, yang tersedia hanya surat keterangan ijazah” dikutip dari Mutia Qurratu Aini (<https://id.quora.com>)

Sistem informasi ijazah *online* merupakan sistem *digital* yang dirancang untuk mengelola dan memverifikasi sertifikat atau ijazah akademik secara daring. Sistem ini merupakan *platform* terpusat yang memungkinkan lembaga pendidikan untuk melaporkan dan mengelola data tentang pencapaian akademik, sehingga dapat memudahkan siswa dalam memverifikasi keaslian sertifikat. Sistem ini bertujuan untuk mengurangi kompleksitas dan waktu yang diperlukan untuk verifikasi sertifikat, sekaligus meningkatkan transparansi dan kepercayaan di sektor pendidikan.

Sebagai bagian dari inovasi di bidang pendidikan, sistem informasi ijazah secara *online* bertujuan untuk meningkatkan ketepatan, kecepatan, dan keterbukaan dalam pengelolaan data ijazah. Cara ini mengantikan proses manual yang sering lambat dan rawan kesalahan dengan teknologi digital. Sistem online membuat penerbitan, pengecekan, dan verifikasi ijazah menjadi lebih cepat, aman, dan mudah.

Perubahan dalam bidang pendidikan bersifat lebih *revolusioner*. Lembaga pendidikan dituntut untuk mengembangkan dan menerapkan sistem

aplikasi guna memastikan proses pemetaan serta validasi data guru dan tenaga kependidikan berjalan secara sistematis. Pengelolaan akademik dapat dilakukan melalui penerapan Sistem Informasi Ijazah Online (SI IJOL). Sistem informasi akademik adalah sistem yang memberikan layanan berupa data atau informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo menjadi lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pendidikan pada daerah tersebut, perlu mengadopsi teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Implementasi SI IJOL dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada, serta meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan.

Sistem informasi ijazah online dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo dibuat untuk meningkatkan kemudahan dan keterbukaan dalam proses administrasi pendidikan, terutama dalam penerbitan ijazah. Sistem ini menggantikan cara manual yang sering rumit dan mudah terjadi kesalahan.

Kementerian pendidikan dan Kebudayaan kota Probolinggo telah meluncurkan berbagai sistem informasi. Salah satunya yaitu Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) agar dapat mempermudah guru dan tenaga

kependidikan untuk mengakses ijazah. Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) merupakan sebuah aplikasi yang sudah ada pada tahun 2021.

SI IJOL diharapkan bisa memberikan layanan yang bermanfaat bagi warga di dunia pendidikan. Layanan ini dinilai cukup cepat dalam mengikuti perkembangan digitalisasi pendidikan, baik dari sisi aturan, para guru, maupun siswa. Ijazah *online* yang berbasis web dapat mengelola penerbitan informasi, mulai dari pengumpulan data dan pengarsipan serta yang diakhiri dengan pendistribusian informasi sehingga siswa, guru, serta orang tua dapat mengaksesnya secara *online* melalui *web digital* dan aplikasi. Dengan adanya Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL), diharapkan pengelolaan Akademik menjadi lebih baik dan terorganisir, proses pendaftaran siswa baru dan pengelolaan data siswa dapat terintegrasi (*paperless*), Proses pencarian data siswa menjadi lebih efisien, sedangkan pengisian serta perhitungan nilai rapor menjadi lebih jelas dan akurat, sehingga mampu meminimalkan kesalahan manusia (human error). Oleh sebab itu, riset ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Informasi Ijazah Online (SI IJOL).

Meski begitu, pengembangan aplikasi ijazah online perlu memperhatikan aspek keamanan data pribadi serta pemanfaatan teknologi yang sesuai. Perlindungan data harus diupayakan secara optimal supaya terjamin keamannya. Di samping itu, aplikasi perlu dirancang secara optimal dan dilengkapi dengan fitur keamanan yang memadai agar terhindar dari

risiko peretasan. Sebab, infrastruktur teknologi informasi dan mutu sumber daya manusia merupakan faktor penghambat pada penerapan layanan elektronik *e-service*.

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) penting untuk peningkatan kualitas layanan administrasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo. Sistem Informasi Ijazah Online (SI IJOL) bertujuan untuk mempermudah akses layanan ijazah bagi lulusan dengan menggunakan NISN dan sandi. Efektivitas penerapannya dapat dilihat dari kemudahan yang diberikan dalam pengajuan dan pengambilan ijazah, serta pengurangan kesalahan dalam penulisan ijazah.

Efektivitas secara umum memilih tujuan terbaik dari berbagai kemungkinan, memilih teknik, dan mengambil keputusan dari beberapa pilihan lain merupakan komponen efektivitas. Mengukur pencapaian tujuan yang telah ditentukan adalah cara lain untuk menentukan efektivitas. Misalnya, suatu teknik dikatakan tepat atau efektif jika dapat digunakan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan memilih cara-cara tertentu. Beberapa orang mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian tertentu yang dicapai oleh individu atau organisasi sebagai mewujudkan tujuan. Sehingga, suatu tindakan akan terlihat lebih efektif jika tindakan tersebut berhasil mencapai tujuannya.

Pada riset terdahulu yang dilakukan oleh (Nofita, Mary, dan Pratama 2022) berfokus pada perancangan sistem informasi pengarsipan ijazah di SMK Muhammadiyah 1 Padang. Tujuan utama dari riset ini adalah untuk mengatasi masalah pengumpulan data arsip yang masih dilakukan secara manual, sehingga sistem berbasis *web* yang dirancang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses tersebut. Metode yang digunakan dalam riset ini adalah riset lapangan, yang melibatkan pengamatan dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai permasalahan yang ada. Selain itu, analisis sistem dilakukan dengan menggunakan konsep SDLC (*Software Development Life Cycle*) dan pemodelan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*). Hasil dari riset menunjukkan bahwa sistem yang dirancang dapat membantu admin dalam pengumpulan data arsip ijazah dan pembuatan laporan, serta telah melalui berbagai tahap pengujian seperti *black box* dan beta *testing* untuk memastikan fungsionalitas dan kepuasan pengguna.

Pada riset terdahulu lainnya yang dilakukan oleh (Andula, N., & Yusuf, B. 2018:1-9), yang berjudul “*E-Leges*: Sistem Legalisir Ijazah Berbasis *Online* Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry” pada riset ini dilakukan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Riset berfokus perancangan sistem informasi *e-arsip* ijazah yang bertujuan mempermudah pendataan dan pembuatan laporan administrasi sekolah.

Sistem ini dikembangkan menggunakan pendekatan lapangan dengan metode SDLC dan pemodelan UML, yang diterapkan di lingkungan sekolah sebagai situs riset. Sementara itu, riset oleh Andula dan Yusuf (2018) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry berfokus pada pengembangan sistem legalisir ijazah *online* dengan harapan meningkatkan keamanan dan efisiensi dalam verifikasi keaslian ijazah melalui penggunaan *QR Code*. Dengan menggunakan metode *Research and Development* dengan pengembangan *prototype* digunakan untuk menguji sistem di lingkungan perguruan tinggi.

Pada riset terdahulu lainnya yang dilakukan oleh (Yuliandani, D., Marwiyah, S., & Mubaroq, H. 2024:43-57), riset ini membahas tentang “Implementasi *E-Arsip* Sebagai Wujud Peningkatan Kualitas Pelayanan Sektor Publik Studi Kasus: SMPN 9 Probolinggo”. Riset berfokus pada penerapan sistem *E-Arsip* di lingkungan sekolah, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip dan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi. Riset ini meneliti bagaimana *E-Arsip* diterapkan sesuai dengan teori implementasi kebijakan dan standarisasi pelayanan, serta melibatkan komunikasi, sumber daya, dan sikap birokrasi dalam prosesnya.

Peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan, sebagaimana yang telah diuraikan oleh Moenir dalam (Rezky, A., & Adil, M. 2018:67) kemudian mengidentifikasi empat variabel yaitu: Pelayanan yang Mudah Diakses, Pelayanan Cepat dalam Proses, Pelayanan yang Memuaskan Kebutuhan Pengguna.

Dalam Standar *Operasional* Prosedur (SOP) Sistem Informasi Ijazah *Online* (Si Ijol) Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo. Dalam proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) maka terdapat beberapa komponen yang menjadi perhatian utama, yaitu prosedur persyaratan, sistem, mekanisme, serta tata cara pelaksanaan pelayanan. Di samping itu, jangka waktu penyelesaian pelayanan harus dijelaskan secara transparan. Berkaitan dengan biaya atau tarif pelayanan, disebutkan bahwa tidak dipungut biaya sama sekali. Informasi mengenai produk pelayanan yang diberikan juga perlu disampaikan secara jelas, termasuk mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari warga (<https://disdikbud.probolinggokota.go.id/>).

Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) yang diimplementasikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo merupakan sebuah inovasi yang patut diapresiasi. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pengelolaan dan distribusi ijazah, serta meningkatkan efisiensi dalam layanan publik. Implementasi SI IJOL di Kota Probolinggo merupakan langkah maju dalam bidang pendidikan. Sistem ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan pendidikan. Namun, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada berbagai faktor, mulai dari infrastruktur teknologi hingga dukungan dari seluruh pihak terkait. Dengan mengatasi berbagai tantangan dan terus melakukan evaluasi, diharapkan SI IJOL dapat memberikan manfaat yang optimal bagi warga Kota Probolinggo.

Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Probolinggo melaksanakan implementasi inovasi integrasi Sistem Informasi Ijazah Online (SI IJOL) pada sejumlah sekolah. Inovasi ini diterapkan pada 10 SMP Negeri, 20 SMP Swasta, 75 SD Negeri, dan 11 SD Swasta yang tersebar di lima kecamatan di Kota Probolinggo. Integrasi SI IJOL dengan data Dapodik dan sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dilakukan pada bulan Oktober 2021. Sebagai tindak lanjut, aplikasi SI IJOL berbasis Android telah tersedia dan dapat diunduh melalui *Play Store* sejak November 2021 (<https://disdikbud.probolinggokota.go.id/>)

Dalam kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SI IJOL dilaksanakan pada bulan Desember 2021, baik secara luring dengan kunjungan langsung ke sekolah-sekolah maupun melalui pemantauan menggunakan aplikasi. Pada bulan Mei 2022, sistem ini diperkuat dengan penerapan fitur tanda tangan elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Monitoring dan evaluasi terus dilakukan secara berkala, baik secara langsung ke sekolah maupun melalui pemanfaatan aplikasi SI IJOL (<https://disdikbud.probolinggokota.go.id/>)

Dalam *novelty* atau kebaruan pada inovasi ini merupakan sebuah terobosan dalam sistem pengelolaan ijazah secara daring (*online*) yang mengusung konsep integrasi data secara menyeluruh. Sistem ini menggabungkan data Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), data Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), data Induk Ijazah (DII), serta data penelusuran lulusan. Dengan *platform* berbasis Android, layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan akurasi yang lebih tinggi dalam proses verifikasi dan pendistribusian ijazah. Inovasi ini tidak hanya memperkenalkan ide dan aplikasi sistem baru, tetapi juga telah mendapatkan apresiasi dari pihak kepolisian. Selain itu, sistem ini memiliki potensi untuk direplikasi dan dikembangkan lebih lanjut di berbagai daerah (<https://disdikbud.probolinggokota.go.id/>)

Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) atau sistem serupa memiliki beberapa alasan mendasar yang mendukung penerapannya. Pertama, SI IJOL dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mengoptimalkan pengelolaan data dan informasi, sehingga mengurangi waktu dan biaya operasional. Kedua, sistem ini memungkinkan aksesibilitas data yang lebih baik, di mana pengguna dapat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja dengan mudah. Selain itu, SI IJOL juga berkontribusi pada peningkatan akurasi, karena sistem terkomputerisasi mampu mengurangi kesalahan manusia dalam pengolahan data. Lebih lanjut, integrasi data yang ditawarkan SI IJOL memungkinkan penggabungan berbagai sumber data, memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Keamanan data juga menjadi salah satu keunggulan SI IJOL, dengan adanya pengaturan akses dan enkripsi yang melindungi informasi

sensitif dari akses yang tidak sah. Secara keseluruhan, implementasi SI IJOL merupakan langkah strategis yang tidak hanya membawa banyak manfaat bagi organisasi, tetapi juga mendukung produktivitas dan tujuan jangka panjang.

Dalam Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 105 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Ijazah *Online*. Tentang pelaksanaan Sistem Informasi Ijazah *online* (SI IJOL) adalah aplikasi Sistem Informasi Ijazah yang meliputi penerbitan Ijazah, layanan Ijazah, dan *database* penelusuran lulusan. Penerbitan Ijazah mulai proses pendataan, penerbitan, pendistribusian, hingga pengarsipan Ijazah. Layanan Ijazah meliputi layanan kehilangan/kerusakan Ijazah dan layanan perubahan data Ijazah termasuk kesalahan penulisan nama peserta didik atau orang tua serta legalisasi Ijazah. Sedangkan data base penelusuran lulusan meliputi data pokok peserta didik dan sekolah lanjutan.

Pemerintah Kota Probolinggo telah menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui partisipasi dalam penilaian I-SIM (*Integrated Sustainability Indonesia Movement*) pada tahun 2024. Dalam acara tersebut, Sekda Kota Probolinggo, drg. Ninik Ira Wibawati, memaparkan berbagai inovasi yang telah diterapkan, termasuk Sistem Informasi Ijazah *Online* (Si Ijol) yang bertujuan untuk menyediakan pendidikan berkualitas. Selain itu, kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti akademisi dan komunitas, juga menjadi fokus utama dalam menciptakan

ekosistem yang mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan di kota ini. (<https://probolinggokota.go.id>).

Sebagaimana dalam Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 105 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Ijazah *Online*. Peraturan ini menjadi langkah penting dalam modernisasi administrasi pendidikan di Probolinggo, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada warga. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 105 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi pendidikan di Kota Probolinggo. Peraturan ini lahir dari kebutuhan untuk menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel dalam penerbitan ijazah, yang sebelumnya seringkali dihadapkan pada berbagai kendala seperti kehilangan dokumen dan kesalahan penulisan. SI IJOL tidak hanya memfasilitasi proses pendataan, penerbitan, dan distribusi ijazah, tetapi juga menyediakan layanan untuk menangani masalah seperti kehilangan atau kerusakan ijazah, serta perubahan data. Dengan adanya sistem ini, diharapkan warga dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, cepat, dan akurat. Selain itu, peraturan ini juga menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, kepala sekolah, dan warga, dalam pelaksanaan SI IJOL. Dalam peningkatan SI IJOL

Kota Probolinggo terus berusaha meningkatkan pelayanan administrasi dalam melakukan pelayanan SI IJOL.

Efektivitas Pelayanan SI IJOL di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo tergantung pada berbagai faktor, termasuk infrastruktur, pelatihan pengguna, dan sistem dukungan yang tersedia. Secara keseluruhan, dengan manajemen yang baik, sistem ini berpotensi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam penerbitan ijazah. Evaluasi dan umpan balik berkala dari pengguna juga penting untuk memastikan sistem dapat terus berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan warga.

Berdasarkan latar belakang yang telah uraikan, maka Peneliti tertarik untuk melakukan riset tentang **“Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Ijazah Online (Si Ijol) Dalam Mempermudah Pelayanan Administrasi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan bagian penting dalam riset yang berfungsi untuk memberikan arah dan fokus pada proses pengumpulan data serta analisis. Menurut menyatakan bahwa “rumusan masalah adalah pertanyaan yang dirumuskan untuk mencari jawaban melalui riset, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi (Sugiyono, 2019:65).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang peneliti ambil adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Ijazah *Online* (Si Ijol) Dalam Mempermudah Pelayanan Administrasi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan riset memiliki peran penting dalam memberikan arah yang jelas bagi peneliti terkait dengan apa yang ingin dicapai melalui riset tersebut. Tujuan riset harus spesifik dan terukur agar hasil yang diperoleh dapat dievaluasi dengan baik, serta memberikan gambaran yang jelas tentang hasil yang diinginkan (Sugiyono, 2017:25)

Tujuan riset merupakan elemen fundamental yang menentukan arah dan fokus dari keseluruhan proses riset. Tujuan yang dirumuskan secara spesifik dan terukur tidak hanya mempermudah peneliti dalam menyusun langkah-langkah riset, tetapi juga memungkinkan hasil yang diperoleh dievaluasi secara objektif. Dengan tujuan yang jelas, riset dapat memberikan kontribusi yang nyata terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, pemecahan masalah, atau pengambilan keputusan. Oleh karena itu, perumusan tujuan riset harus dilakukan dengan cermat, mempertimbangkan relevansi dan manfaatnya terhadap isu yang diteliti. Dalam tujuan riset dibagi menjadi 2 yaitu tujuan khusus dan tujuan umum Adapun yang menjadi tujuan dalam riset ini adalah

sebagai berikut, Tujuan Umum Dapat memberikan pelayanan yang mudah pada Sistem Informasi Ijazah *Online* Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo.

1. Tujuan Khusus:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Ijazah *Online* (Si Ijol) Dalam Mempermudah Pelayanan Administrasi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo.
- b. Untuk menjelaskan dan mampu melakukan analisis faktor dalam tolak ukur keberhasilan dan kegagalan dalam Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Ijazah *Online* (Si Ijol) Dalam Mempermudah Pelayanan Administrasi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

- a. Hasil riset ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi mahasiswa dan peneliti yang menambah wawasan pada implementasi pengelolaan pengaduan publik berbasis digitalisasi.
- b. Dapat menambah wawasan tentang SI IJOL sebagai salah satu aspek penting dalam sistem pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Hasil riset ini dapat digunakan sebagai sumber daya perpustakaan tambahan di Universitas Panca Marga dan sebagai alat instruksional untuk pengembangan kurikulum.

b. Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Hasil riset ini akan mendeskripsikan implementasi Sistem Informasi Ijazah *Online*. Sehingga dapat meningkatkan terhadap pelaksanaan program SI IJOL pada dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo.

c. Bagi Warga Umum.

Riset ini dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang SI IJOL dalam sistem pelayanan administrasi.

d. Bagi Mahasiswa.

Hasil riset ini sebagai sumber referensi yang menambah wawasan terhadap penerapan Sistem Informasi Ijazah *Online*.

E. Sistematika Penelitian

Penulisan ini akan dibahas dan disusun bab demi bab dengan sistematika riset sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan

Pada bagian BAB I mendeskripsikan tentang Latar Belakang, rumusan masalah, tujuan riset, manfaat riset, dan sistematika riset.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bagian BAB II menjelaskan tentang riset terdahulu, perbedaan dengan riset terdahulu, kerangka dasar teoritis, dan kerangka pemikiran.

3. BAB III Metode Penelitian

Pada bagian BAB III menjelaskan tentang metode riset yang digunakan dalam Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Ijazah Online (Si Ijol) Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB IV mendeskripsikan penerapan program Sistem Informasi Ijazah *Online* (SI IJOL) di Kota Probolinggo sesuai dengan teori yang digunakan serta menjabarkan hasil wawancara dengan beberapa informan.

5. BAB V Penutup

Pada bab penutup peneliti menarik kesimpulan dari riset yang telah dibahas sebelumnya dan memberikan saran bagi pemerintahan dan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo.