

Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Rapor Pendidikan Berbasis Web dengan WebQual 4.0 : Studi Kualitatif di Mahakam Ulu

Eka Budi Hertanto¹, Sindora Walici K², Haryono³, Ramadiani⁴

Universitas Mulawarman^{1,2,3,4}

exxa92@gmail.com¹, swalicik@gmail.com², yonoh052@gmail.com³,
ramadiani@unmul.ac.id⁴

Abstract

The digital transformation of the Indonesian education sector has encouraged the use of information systems such as the Education Report (Rapor Pendidikan) as data-driven reflective and evaluative tools. However, the effectiveness of these systems is highly dependent on user perceptions of their technical and service quality, particularly in the context of underdeveloped regions such as Mahakam Ulu Regency. This study employed a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were collected through online questionnaires, in-depth interviews, and documentation analysis from teachers, principals, and supervisors actively using the Education Report. The analysis was conducted using a thematic method based on the WebQual 4.0 framework, encompassing the dimensions of usability, information quality, and service interaction quality. The results showed that users rated the usability and information quality dimensions quite positively, particularly regarding interface navigation and data completeness. However, the service interaction quality dimension was a major weakness, with obstacles such as the lack of technical training, the absence of support channels, and a lack of systematic guidance. Geographical challenges, limited digital infrastructure, and low digital literacy exacerbated the barriers to system implementation. This study emphasized the importance of an information system development approach that not only focuses on technological availability but also considers human resource readiness and institutional support. Practical implications of these findings include the need for ongoing technical training, interactive support, and system design that is contextualized to the needs of 3T regions.

Keywords: Education Report Card, WebQual 4.0, Education Information System, Mahakam Ulu, Digital Literacy, Service Quality.

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor pendidikan di Indonesia mendorong pemanfaatan sistem informasi seperti Rapor Pendidikan sebagai alat reflektif dan evaluatif berbasis data. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada persepsi pengguna terhadap kualitas teknis dan layanannya, terutama dalam konteks daerah tertinggal seperti Kabupaten Mahakam Ulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi dari guru, kepala sekolah, dan pengawas yang aktif menggunakan Rapor Pendidikan. Analisis dilakukan menggunakan metode tematik berbasis kerangka WebQual 4.0 yang meliputi dimensi usability, information quality, dan service interaction quality. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi usability dan information quality dinilai cukup positif oleh pengguna, terutama terkait navigasi antarmuka dan kelengkapan data. Namun, dimensi service interaction quality menjadi kelemahan utama, dengan kendala seperti ketiadaan pelatihan

teknis, tidak adanya kanal dukungan, dan minimnya panduan sistematis. Tantangan geografis, keterbatasan infrastruktur digital, dan rendahnya literasi digital memperparah hambatan implementasi sistem. Studi ini menegaskan pentingnya pendekatan pengembangan sistem informasi yang tidak hanya berfokus pada ketersediaan teknologi, tetapi juga memperhatikan kesiapan sumber daya manusia dan dukungan kelembagaan. Implikasi praktis dari temuan ini mencakup perlunya pelatihan teknis berkelanjutan, dukungan interaktif, dan desain sistem yang kontekstual terhadap kebutuhan daerah 3T.

Kata Kunci: Rapor Pendidikan, WebQual 4.0, Sistem Informasi Pendidikan, Mahakam Ulu, Literasi Digital, Kualitas Layanan.

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pendidikan telah mendorong pengembangan berbagai sistem informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan mutu pendidikan secara menyeluruh. Salah satu inovasi strategis yang diinisiasi oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia adalah Rapor Pendidikan, sebuah platform digital berbasis web yang menyajikan data hasil Asesmen Nasional (AN) sebagai instrumen evaluasi sistemik terhadap mutu satuan pendidikan (Kemdikbud, 2024)

Secara fungsional, Rapor Pendidikan merupakan platform berbasis web yang memuat hasil Asesmen Nasional, yang mencakup Asesmen Kompetensi Minimum (AKM), Survei Karakter, dan Survei Lingkungan Belajar. Data dari ketiga komponen tersebut kemudian dipadukan dengan berbagai sumber lainnya, seperti Dapodik dan sistem manajemen informasi pendidikan lainnya, lalu disajikan dalam bentuk visualisasi yang informatif, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pengguna di tingkat sekolah maupun pemerintah daerah. Tujuan utama pengembangan platform ini adalah untuk mendukung implementasi Perencanaan Berbasis Data (PBD) dengan menyajikan hasil evaluasi sistem pendidikan secara komprehensif. Informasi ini digunakan sebagai dasar dalam menyusun program kerja sekolah, merefleksikan kebijakan, serta merumuskan intervensi peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan (Sulistyo et al., 2024). Lebih dari sekadar alat pelaporan, Rapor Pendidikan telah berevolusi menjadi platform evaluatif-reflektif yang secara aktif mendukung pengambilan keputusan berbasis data oleh kepala sekolah, pengawas, dan dinas pendidikan. Dengan penyajian data yang terintegrasi dan dapat diakses dengan mudah, platform ini memfasilitasi satuan pendidikan dalam mengidentifikasi akar permasalahan, memetakan capaian mutu, serta menyusun strategi aksi benahi yang lebih kontekstual dan responsif terhadap kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, Rapor Pendidikan menjadi fondasi penting dalam proses evaluasi

dan transformasi sistem pendidikan secara menyeluruh dan berkelanjutan, baik di tingkat satuan pendidikan maupun pemerintah daerah.

Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis web, seperti Rapor Pendidikan, sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem tersebut. Menurut pendekatan WebQual 4.0, terdapat tiga dimensi utama yang menjadi indikator evaluatif, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*) (Jundillah et al., 2019). Ketiga dimensi ini berperan krusial dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital. Persepsi positif terhadap aspek-aspek tersebut tidak hanya mencerminkan kepuasan pengguna atas layanan yang diterima, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap efektivitas sistem, loyalitas pengguna, serta optimalisasi pemanfaatan sistem informasi untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data dalam konteks pendidikan. Dengan demikian, kualitas sistem yang ditangkap melalui dimensi WebQual 4.0 menjadi prasyarat penting dalam memastikan keberlanjutan dan daya guna platform digital pendidikan di lingkungan sekolah maupun institusi pendidikan lainnya.

Sejumlah penelitian terkini menegaskan bahwa persepsi pengguna terhadap sistem digital merupakan variabel krusial dalam keberhasilan implementasi sistem informasi, terutama di sektor pendidikan. Studi oleh Lestari, Mukti, & Christiningrum (2023) menemukan bahwa kualitas sistem informasi dan informasi yang dipersepsikan secara positif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*), khususnya melalui persepsi kemudahan penggunaan (*usability*) dan kualitas informasi yang akurat serta relevan (Lestari et al., 2023). Studi oleh Handayani et al. (2025) secara empiris menemukan bahwa kemudahan penggunaan, kesesuaian konten, serta keandalan informasi secara signifikan mendorong sikap positif pengguna dalam memanfaatkan situs web pemerintah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan niat penggunaan kembali sistem (Handayani, 2025). Lebih lanjut, penelitian oleh Musa et al. (2025) menunjukkan bahwa meskipun akses terhadap platform digital seperti *Platform Merdeka Mengajar (PMM)* telah tersedia, efektivitas penggunaannya di institusi pendidikan masih kerap terhambat oleh keterbatasan pelatihan teknis, minimnya dukungan berkelanjutan, serta kendala infrastruktur dan budaya organisasi (Musa et al., 2025). Temuan ini menegaskan bahwa pengembangan literasi digital memerlukan pendekatan sistemik yang tidak hanya menitikberatkan pada peningkatan kompetensi individu, tetapi juga pada dukungan kelembagaan yang memadai agar adopsi teknologi berjalan optimal dan

berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan realitas di Kabupaten Mahakam Ulu, di Provinsi Kalimantan Timur yang menghadapi tantangan geografis serta keterbatasan sarana teknologi dan kapasitas sumber daya manusia.

Meskipun penting, kajian terhadap kualitas sistem informasi Rapor Pendidikan berbasis web dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0 masih sangat terbatas, khususnya dalam konteks daerah tertinggal seperti Mahakam Ulu. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada aspek kebijakan dan pemanfaatan data Rapor Pendidikan sebagai dasar perencanaan dan pengambilan keputusan pendidikan, baik di tingkat sekolah maupun pemerintah daerah (Sulistyo et al., 2024). Namun demikian, kajian yang secara khusus mengevaluasi kualitas sistem informasi Rapor Pendidikan dari sudut pandang pengguna langsung di lapangan terutama dalam dimensi teknis seperti kemudahan akses, keandalan sistem, dan kualitas interaksi layanan masih relatif terbatas. Padahal, persepsi pengguna merupakan komponen penting dalam memastikan keberterimaan dan efektivitas implementasi sistem digital di lingkungan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan evaluasi terhadap kualitas sistem informasi Rapor Pendidikan berbasis web menggunakan pendekatan WebQual 4.0. Penelitian ini secara khusus menggali persepsi kepala sekolah dan pengawas sekolah di Kabupaten Mahakam Ulu sebagai pengguna utama sistem, untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman mereka dalam mengakses dan memanfaatkan sistem tersebut. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dalam pengembangan sistem informasi pendidikan yang lebih adaptif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, terutama di wilayah-wilayah dengan keterbatasan akses teknologi. Temuan dari studi ini juga diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pengembang sistem dan pengambil kebijakan dalam merumuskan langkah-langkah peningkatan mutu layanan digital pendidikan di Indonesia.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam persepsi, pengalaman, dan penilaian pengguna terhadap kualitas sistem informasi Rapor Pendidikan berbasis web di Kabupaten Mahakam Ulu. Pendekatan ini dianggap paling tepat untuk memahami konteks lokal yang kompleks, serta memberikan ruang bagi pemaknaan

subjektif informan terhadap fenomena yang sedang dikaji (Creswell, n.d.). Fokus penelitian ini tertuju pada pengalaman nyata para pengguna utama sistem, yaitu guru, kepala sekolah dan pengawas sekolah, dalam mengakses, menilai, dan memanfaatkan platform Rapor Pendidikan dalam proses pengambilan keputusan berbasis data.

Lokasi penelitian berada di Kabupaten Mahakam Ulu, Provinsi Kalimantan Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi konteks geografis dan sosial yang memiliki tantangan tersendiri dalam pemanfaatan sistem informasi berbasis digital. Subjek penelitian adalah guru, kepala sekolah dan pengawas sekolah dasar serta menengah pertama, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: telah menggunakan Rapor Pendidikan secara aktif minimal selama satu tahun terakhir, memiliki peran strategis dalam perencanaan dan evaluasi mutu pendidikan di sekolah, serta bersedia berpartisipasi dalam proses wawancara secara terbuka. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu pengumpulan data dihentikan apabila informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak lagi memberikan temuan baru yang signifikan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri sebagai *human instrument*, yang didukung dengan pedoman wawancara semi-terstruktur. Pedoman wawancara dikembangkan berdasarkan tiga dimensi utama dalam kerangka WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2020), yakni: *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Pada WebQual versi 4.0, dimensi *usability* merujuk pada kerangka teoretis yang berasal dari literatur *Human-Computer Interaction (HCI)* dan prinsip-prinsip *web usability*. Dalam pendekatan ini, *usability* tidak hanya mencakup kemudahan penggunaan secara teknis, tetapi juga mencerminkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem web secara menyeluruh (Barnes, 2002). Dimensi ini melibatkan indikator seperti kejelasan navigasi, konsistensi desain antarmuka, struktur informasi yang mudah dipahami, serta efisiensi akses terhadap fitur utama.

Barnes dan Vidgen menekankan bahwa *usability* merupakan komponen kunci dalam menilai kualitas layanan digital, karena secara langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap kehandalan dan nilai guna suatu situs web atau sistem informasi. Dalam konteks WebQual 4.0, kualitas inti dari dimensi ini, bersama dengan dimensi *information quality* dan *service interaction*, disajikan secara sistematis dalam indikator yang dapat dilihat pada Tabel 1. Model ini dirancang untuk mengukur persepsi kualitas berbasis pengguna secara komprehensif, sehingga memungkinkan evaluasi yang lebih holistik terhadap performa sistem

berbasis web.

Tabel 1. Atribut Webqual 4.0

Dimensi	Atribut Webqual 4.0
Kegunaan (<i>Usability</i>)	<ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan untuk dioperasikan2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti3. Kemudahan untuk navigasi4. Tampilan yang atraktif5. Tampilan sesuai dengan jenis website6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi8. Kemudahan untuk menemukan alamat website
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none">9. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya10. Menyediakan informasi yang up to date11. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami12. Menyediakan informasi yang cukup detail13. Menyediakan informasi yang relevan14. Menyediakan informasi yang akurat15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none">16. Mempunyai reputasi yang baik17. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi19. Adanya suasana komunitas20. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian21. Kemudahan untuk berkomunikasi
Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)	<ol style="list-style-type: none">22. Tampilan situs secara keseluruhan baik

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik. Teknik utama yang digunakan adalah penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform Google Form kepada pengguna sistem Rapor Pendidikan, yang meliputi guru, kepala sekolah, dan pengawas sekolah. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi WebQual 4.0 yaitu *usability*,

information quality, dan *service interaction quality* untuk menggali persepsi subjektif pengguna terhadap kualitas sistem. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis secara kualitatif dengan menelaah pola-pola tematik dalam jawaban responden. Selain itu, data pendukung diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci serta analisis dokumentasi, seperti laporan perencanaan berbasis data, tangkapan layar penggunaan sistem, dan dokumen internal sekolah. Pendekatan triangulasi digunakan untuk memperkuat validitas data. Semua data kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik sebagaimana dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006). Proses analisis dilakukan melalui lima tahap, yaitu: transkripsi data, pengkodean terbuka berdasarkan kategori WebQual, identifikasi pola tematik, interpretasi makna berdasarkan konteks lokal, serta penyusunan narasi tematik yang utuh.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara terhadap guru, kepala sekolah dan pengawas sekolah. Selain itu, dilakukan member checking dengan mengonfirmasi ulang hasil wawancara kepada informan guna menjamin keakuratan temuan. Peneliti juga menerapkan peer debriefing, yaitu mendiskusikan hasil penelitian dengan kolega atau pakar di bidang pendidikan dan sistem informasi untuk memperoleh masukan yang objektif. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang kaya, kredibel, dan relevan dalam menjawab fokus penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Kontekstual Mahakam Ulu dan Tantangan Pemanfaatan Sistem Digital

Secara geografis Kabupaten Mahakam Ulu terletak di daerah pedalaman yang berbatasan langsung dengan Serawak (Malaysia Timur) dimana Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Kutai Barat yang disahkan dalam sidang paripurna DPR RI pada 14 Desember 2012 di gedung DPR RI tentang Rancangan Undang-Undang Daerah Otonomi Baru (DOB) (Kirana et al., 2019). Kabupaten Mahakam Ulu menghadapi tantangan struktural yang signifikan dalam pemanfaatan sistem informasi pendidikan berbasis web. Hasil temuan lapangan, yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terbatas, menunjukkan bahwa akses internet yang tidak stabil, rendahnya literasi digital, serta keruangnya pelatihan teknis terstruktur menjadi hambatan utama bagi pemanfaatan Rapor Pendidikan. Temuan ini mengonfirmasi pandangan bahwa efektivitas implementasi platform digital di daerah tertinggal

tidak cukup ditentukan oleh ketersediaan akses formal semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan dukungan kelembagaan. Implikasinya, pengguna di Kabupaten Mahakam Ulu tidak hanya kesulitan mengakses platform secara teknis, tetapi juga mengalami hambatan dalam menavigasi dan memaknai informasi untuk keperluan perencanaan mutu. Dengan demikian, pemahaman terhadap pengalaman pengguna khususnya guru, kepala sekolah dan pengawas perlu dikaji melalui pendekatan kontekstual yang lebih holistik, seperti yang ditawarkan oleh dimensi WebQual 4.0.

Evaluasi Dimensi *Usability* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi *usability* mengacu pada sejauh mana suatu sistem informasi dapat digunakan dengan mudah, intuitif, dan efisien oleh pengguna dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks evaluasi sistem informasi berbasis web seperti Rapor Pendidikan, dimensi ini mencakup beberapa indikator utama, yaitu kemudahan navigasi, kejelasan tata letak (*layout*), aksesibilitas, serta kecepatan waktu pemuatan halaman. Aspek-aspek ini selaras dengan indikator kegunaan antarmuka sebagaimana dijelaskan oleh Ramadiani et al. (2013), yang menekankan pentingnya *operability*, *efficiency*, dan *subjective satisfaction* dalam membentuk penerimaan pengguna terhadap antarmuka digital (Ramadiani et al., 2013).

Hasil temuan kualitatif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang terdiri dari kepala sekolah, guru, dan pengawas menyatakan bahwa sistem Rapor Pendidikan cukup mudah digunakan, terutama dalam hal navigasi menu dan struktur tampilan yang dianggap cukup terorganisasi. Tata letak antarmuka dinilai membantu pengguna memahami konten karena tersusun secara hierarkis dan visual yang konsisten. Selain itu, pengguna juga mengapresiasi kemudahan akses terhadap halaman utama dan fitur utama platform, selama kondisi jaringan mendukung.

Namun, kendala utama yang diidentifikasi oleh responden adalah lambatnya waktu pemuatan halaman, terutama ketika mengakses bagian yang menampilkan data numerik atau grafik yang kompleks. Kondisi ini bukan disebabkan oleh desain sistem itu sendiri, melainkan dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur jaringan internet di wilayah Kabupaten Mahakam Ulu.

Evaluasi Dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Dimensi *information quality* berfokus pada sejauh mana sistem informasi menyajikan

data yang akurat, relevan, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks sistem informasi pendidikan berbasis web seperti Rapor Pendidikan, kualitas informasi tidak hanya dinilai dari segi kelengkapan dan kebenaran data, tetapi juga dari aspek keterpahaman, konteks, dan kemampuannya untuk mendukung proses pengambilan keputusan di tingkat satuan pendidikan.

Indikator utama dalam dimensi ini meliputi akurasi data, kejelasan penyajian, relevansi informasi terhadap kebutuhan pengguna, dan kelengkapan konten informasi. Informasi yang disajikan secara visual tetapi tidak disertai narasi penjelas, misalnya, dapat menyebabkan interpretasi yang keliru atau tidak tepat sasaran.

Hasil temuan kualitatif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas informasi dalam Rapor Pendidikan bersifat beragam. Sebagian besar responden, yang terdiri dari kepala sekolah, guru, dan pengawas, mengapresiasi ketersediaan data yang cukup rinci dan terstruktur. Mereka menyatakan bahwa sistem telah menyediakan indikator-indikator penting seperti hasil Asesmen Kompetensi Minimum (AKM), Survei Lingkungan Belajar, dan capaian literasi-numerasi secara kuantitatif.

Namun demikian, sebagian responden juga menyampaikan kritik terhadap aspek kejelasan dan relevansi informasi. Beberapa kepala sekolah mengaku kesulitan memahami arti dan implikasi dari data yang disajikan karena tidak disertai petunjuk interpretatif atau rekomendasi aksi. Ini menunjukkan bahwa meskipun secara teknis data yang tersedia tergolong lengkap dan akurat, secara praktis masih terdapat kesenjangan antara penyajian informasi dan kebutuhan kontekstual pengguna.

Dalam konteks wilayah Kabupaten Mahakam Ulu, keterbatasan literasi data dan pengalaman digital turut memperkuat tantangan ini. Pengguna membutuhkan informasi yang tidak hanya benar, tetapi juga mudah dimengerti dan langsung dapat ditindaklanjuti dalam perencanaan mutu pendidikan. Oleh karena itu, dimensi *information quality* menjadi krusial sebagai penghubung antara teknologi informasi dan pengambilan keputusan berbasis data.

Evaluasi Dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Dimensi *service interaction quality* berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas dukungan layanan yang tersedia dalam sistem, mencakup keandalan teknis, kecepatan dan kejelasan respon terhadap kendala, ketersediaan fitur interaktif, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap interaksi yang mereka alami selama penggunaan sistem (Fikri et al., 2022).

Dalam konteks evaluasi sistem informasi berbasis web seperti Rapor Pendidikan, dimensi ini menjadi sangat penting karena keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh desain teknis dan konten informasi, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna merasa didukung ketika menghadapi kesulitan dalam navigasi maupun pemanfaatan data.

Berdasarkan temuan kualitatif dalam penelitian ini, mayoritas responden yang terdiri atas kepala sekolah, guru, dan pengawas menyatakan bahwa kualitas interaksi layanan dalam sistem Rapor Pendidikan masih tergolong rendah. Mereka mengeluhkan tidak adanya pelatihan resmi yang disediakan, tidak tersedia kanal komunikasi yang responsif seperti *helpdesk* atau *live support*, serta ketiadaan panduan teknis yang mudah diakses saat mengalami kendala. Beberapa responden bahkan menyebutkan bahwa mereka hanya mengandalkan rekan sejawat untuk memahami penggunaan sistem, yang menunjukkan lemahnya sistem dukungan teknis dari pihak pengembang maupun penyedia layanan.

Temuan ini diperkuat oleh hasil studi Al Firdaus dan Rachmawati (2024) yang menekankan bahwa dimensi *responsiveness* yaitu kecepatan dan ketanggapan sistem dalam merespons kebutuhan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna dalam konteks layanan digital (Yustan et al., 2024). Mereka menunjukkan bahwa ketidakmampuan sistem untuk memberikan dukungan teknis yang responsif berkontribusi terhadap rendahnya kepercayaan dan keterlibatan pengguna terhadap platform. Dalam konteks Rapor Pendidikan, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas interaksi layanan, baik melalui optimalisasi fitur bantuan maupun penyediaan saluran dukungan teknis yang aktif dan adaptif, menjadi langkah strategis untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas sistem di satuan pendidikan. Dalam konteks daerah 3T seperti Mahakam Ulu, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur semakin memperparah ketidakterjangkauan layanan bantuan teknis.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem Rapor Pendidikan belum sepenuhnya memenuhi dimensi *service interaction quality* sebagaimana dirumuskan dalam kerangka WebQual 4.0. Kurangnya dukungan teknis yang sistematis dan minimnya interaktivitas layanan berpotensi menghambat tujuan utama dari digitalisasi sistem evaluasi pendidikan, yakni mendorong pengambilan keputusan berbasis data secara merata di seluruh wilayah, termasuk daerah tertinggal.

Integrasi Temuan dan Implikasi Kontekstual

Dari ketiga dimensi evaluasi, dapat disimpulkan bahwa *usability* dan *Information quality* memperoleh penilaian paling positif secara relatif, meskipun masih menghadapi hambatan awal penggunaan. Sedangkan *service interaction quality* justru menjadi titik lemah utama dalam persepsi pengguna. Ketidakhadiran dukungan teknis yang sistemik dan kurangnya pelatihan menyebabkan sistem tidak sepenuhnya digunakan sebagaimana mestinya.

Dalam konteks Mahakam Ulu, tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya memperkuat perlunya pendekatan pengembangan sistem yang lebih adaptif dan kontekstual. Tidak cukup hanya menyediakan platform digital; sistem juga harus dilengkapi dengan ekosistem pendukung seperti pelatihan, pendampingan, dan kanal layanan teknis yang mudah diakses.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kualitas sistem informasi Rapor Pendidikan berbasis web dari perspektif pengguna di Kabupaten Mahakam Ulu menggunakan pendekatan WebQual 4.0 yang meliputi tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Temuan kualitatif menunjukkan bahwa meskipun sistem ini secara umum dinilai cukup mudah digunakan (*usability*), dan menyajikan informasi yang relatif lengkap dan terstruktur (*information quality*), masih terdapat berbagai kendala yang signifikan terutama pada dimensi *service interaction quality*.

Mayoritas responden yang terdiri dari guru, kepala sekolah, dan pengawas mengapresiasi aspek navigasi dan tampilan antarmuka platform, serta ketersediaan data indikator yang informatif. Namun demikian, keterbatasan dalam pemahaman terhadap makna data yang disajikan, serta minimnya dukungan teknis yang sistematis dan responsif, menyebabkan pemanfaatan platform belum optimal.

Dalam konteks geografis dan sosial Kabupaten Mahakam Ulu, keberhasilan implementasi sistem digital seperti Rapor Pendidikan tidak cukup bergantung pada ketersediaan platform itu sendiri. Diperlukan pendekatan yang lebih adaptif dan kontekstual, antara lain melalui penyediaan pelatihan berkelanjutan, pendampingan lapangan, serta pengembangan kanal layanan teknis yang mudah diakses dan responsif.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi sangat menentukan efektivitas pemanfaatan teknologi dalam mendukung

perencanaan dan pengambilan keputusan pendidikan berbasis data. Evaluasi berbasis WebQual 4.0 memberikan gambaran holistik mengenai aspek teknis, informatif, dan interaktif dari sebuah sistem digital, serta memberikan dasar yang kuat bagi perbaikan kebijakan dan pengembangan sistem informasi pendidikan yang lebih inklusif dan berkelanjutan, terutama di wilayah-wilayah dengan keterbatasan akses teknologi seperti Mahakam Ulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J. (2021). *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. January 2002.
- Creswell. (n.d.). *Creswell (2007) 35-52 Qualitative Research Design.pdf* (p. 2007).
- Fikri, M. F. P., Ardiansyah, M. Y., Rozi, M. R. A., Zulmi, M. N., & Nuvanty, V. (2022). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Pendekatan Model WebQual 4.0 Pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. *Journal Of Information System And Artificial Intelligence*, 3(1), 39–46. <https://doi.org/10.26486/jisai.v3i1.91>
- Handayani, L. (2025). *Analisis Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Berdasarkan Model EUCS dan TAM Analyzing User Satisfaction with Government Websites Through the EUCS and TAM Models*. 7, 167–176.
- Kemdikbud. (2024). *Apa itu rapor pendidikan*. 1–25. <https://pusatinformasi.raporpendidikan.kemdikbud.go.id/hc/en-us/articles/6545029651609-Tentang-Rapor-Pendidikan-dan-Rapor-Mutu>
- Kirana, A., Noor, M., & Dama, M. (2019). Pembangunan Infrastruktur Di Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 781–796.
- Lestari, A. W., Mukti, A. H., & Christiningrum, M. . (2023). The Effect of Information System Quality, Perceived Usability, and Information Quality on User Satisfaction of Finance Management System (FMS) Applications. *Basic and Applied Accounting Research Journal*, 3(1), 5–11. <https://doi.org/10.11594/baarj.03.01.02>
- Musa, S., Nurhayati, S., & Wasliman, I. (2025). Digital Literacy Training Efficacy for Improving Educators and Educational Workforces’ Digital Skill. *The Korean Conference on Education 2024: Official Conference Proceedings, January*, 549–558. <https://doi.org/10.22492/issn.2759-7563.2024.43>
- Ramadiani, Rodziah binti Atan, Mohd, Hasan Selamat, Noraini Che Pa, and R. A. (2013). *E-*

LEARNING USER INTERFACE ACCEPTANCE BASED ON ANALYSIS OF USER'S STYLE, USABILITY AND USER BENEFITS. 6–12.

Sulistyo, F. D., Widjaja, I., Josua, N. P., & Asropi. (2024). Pemanfaatan Rapor Pendidikan Sebagai Alat Transformasi Kebijakan Pendidikan (Studi Kasus Pada Smp Negeri 5 Depok). *Jurnal Penelitian Kebijakan Pendidikan*, 17(1), 1–12. <https://doi.org/10.24832/jpkp.v17i1.830>

Yustan, M., Firdaus, A., & Rachmawati, I. (2024). *The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin ' by Mandiri Users*. 8(1), 142–150.