

STUDI EVALUASI LAYANAN DIGITAL DI SMKN 1 KARIMUN

TESIS



**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan
Gelar Magister Pendidikan Teknologi dan Kejuruan**

**Oleh:
RIZKI MELIASARI
NIM. 20138048**

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2022

ABSTRACT

Rizki Meliasari, 2022. *Digital Service Evaluation Study at SMKN 1 Karimun.*

This study aims to evaluate the digital service implemented at SMKN 1 Karimun. The digital services in question are the implementation of digital exams and e-report services. Technological developments should actually be able to provide convenience for users who use it. Procurement of digital services in the world of education makes it easier for management and implementation to be carried out. The effectiveness of digital exam services provides a solution from the use of paper, space and time that are usually needed in conducting exams. The e-report also provides the same benefits and other advantages, the student score file will be stored in the database and make it easier for teachers to analyze student learning outcomes.

The method used in this research is the mix method method. This research is a type of evaluation research. Mixed method is a research approach that combines or connects qualitative and quantitative research methods. The research design used is a sequential explanatory design. The evaluation model used is the CIPP (Context, Input, Process, Product) model developed by Shuffleboard. In this case, the researcher evaluates digital service at SMKN 1 Karimun in terms of context, input, process and results. The steps of the sequential explanatory model combination research are in the first stage of collecting quantitative data and then collecting qualitative data to help explain or describe the quantitative results. The results of quantitative data will provide an overview of the problems in this study. Furthermore, more deeply and specifically through the collection of qualitative data.

The results of this study explain that the implementation of digital services implemented in SMKN 1 Karimun in general is in the good category. The analysis of the context of the being carried out is in accordance with the design and objectives, however, it still needs improvement in terms of contests to be able to provide maximum service. Input analysis reveals that efforts to provide facilities and infrastructure have been made, but along with the number of subjects that use this service, improvements are needed both in terms of servers and internet networks. Process analysis, digital services have been very good. The competence of teachers, students and access that can be done on each user's smartphone makes the digital service effective and efficient. Product analysis, appearance and icons in the application are quite clear and easy to understand. In addition to the e-report service, there are photos and ranking analysis of student learning outcomes.

Keyword: *Innovation, Digital Services.*

ABSTRAK

Rizki Meliasari, 2022. Studi Evaluasi Layanan Digital di SMKN 1 Karimun. Tesis Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan digital yang dilaksanakan di SMKN 1 Karimun. Layanan digital yang dimaksud adalah pelaksanaan ujian digital dan layanan e-rapor. Perkembangan teknologi sejatinya harus dapat memberikan kemudahan bagi *user* yang menggunakan. Pengadaan layanan digital dalam dunia pendidikan memberikan kemudahan pengelolaan dan pelaksanaan yang dilakukan. Efektivitas layanan ujian digital memberikan solusi dari penggunaan kertas, tempat dan waktu yang biasa dibutuhkan dalam pelaksanaan ujian. E-rapor juga memberikan manfaat yang sama dan kelebihan lainnya, file nilai siswa akan disimpan pada *database* dan memudahkan guru dalam menganalisis hasil belajar siswa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *mix method*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian evaluasi. *Mixed method* merupakan pendekatan penelitian yang menggabungkan atau menghubungkan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah desain *sequential explanatory*. Model evaluasi yang digunakan yaitu model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Dalam hal ini peneliti mengevaluasi layanan digital di SMKN 1 Karimun yang ditinjau dari konteks, masukan, proses dan hasil. Langkah-langkah penelitian kombinasi model *sequential explanatory* pada tahap pertama pengumpulan data secara kuantitatif dan kemudian mengumpulkan data kualitatif untuk membantu menjelaskan atau menguraikan hasil kuantitatif. Hasil data kuantitatif akan memberikan gambaran umum tentang masalah pada penelitian ini. Selanjutnya secara lebih dalam dan spesifik melalui pengumpulan data kualitatif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan layanan digital yang diterapkan di SMKN 1 Karimun secara umum sudah berada pada kategori baik. Analisis secara konteks yang dijalankan sudah sesuai dengan rancangan dan tujuan layanan digital, namun demikian masih butuh peningkatan dari segi kontes untuk lebih dapat memberikan layanan yang maksimal. Analisis secara input mengungkapkan bahwa upaya penyediaan sarana dan prasarana telah diupayakan, namun seiring dengan banyaknya mata pelajaran yang menggunakan layanan ini dibutuhkan peningkatan baik dari segi *server* dan jaringan internet. Analisis secara proses, layanan digital sudah sangat baik. Kompetensi guru, siswa dan akses yang dapat dilakukan pada *smartphone* masing-masing *user* menjadikan efektif dan efisien dari layanan digital. Analisis secara produk, tampilan dan *icon* yang ada pada aplikasi sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Sebagai tambahan pada layanan e-rapor adalah foto dan analisis perbandingan dari hasil belajar siswa.

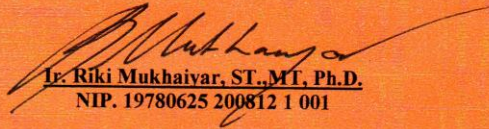
Kata kunci: Inovasi, Layanan Digital.

PERSETUJUAN AKHIR TESIS

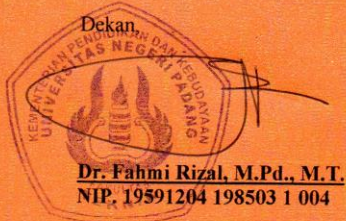
Mahasiswa : Rizki Meliasari
NIM : 20138048
Program Studi : Magister (S2) PTK

MENYETUJUI


Pembimbing,


Ir. Riki Mukhaiyar, ST., MT, Ph.D.
NIP. 19780625 200812 1 001

PENGESAHAN

Dekan,

Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
NIP. 19591204 198503 1 004

Koordinator Program Studi Pascasarjana,


Prof. Dr. Ambiyar, M.Pd.
NIP. 19550213 198103 1 003

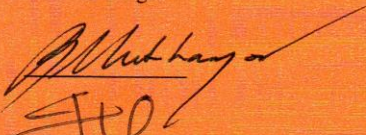


**PERSETUJUAN KOMISI
UJIAN TESIS**

TESIS


Mahasiswa : Rizki Meliasari
NIM : 20138048

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis

Program Magister Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
Tanggal : 15 Juli 2022

No.	Nama	Tanda Tangan
1	<u>Ir. Riki Mukhaiyar, ST.,MT, Ph.D.</u> (Ketua)	
2	<u>Dr. Asrul Huda, S.Kom., M.Kom.</u> (Anggota)	
3	<u>Prof. Dr. Ambiyar, M.Pd.</u> (Anggota)	

Padang, 15 Juli 2022
Koordinator Program Studi Pascasarjana,


Prof. Dr. Ambiyar, M.Pd.
NIP. 19550213 198103 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul “**Studi Evaluasi Layanan Digital di SMKN 1 Karimun**” asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang ataupun Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri dengan bantuan tim pembimbing dan tim kontributor.
3. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis saya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang tersedia.

Padang, 15 Juli 2022
Saya yang menyatakan,



Rizki Meliasari
NIM. 20138048

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia Nya pada peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “**Studi Evaluasi Layanan Digital di SMKN 1 Karimun**”.

Peneliti menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ir. Riki Mukhaiyar, ST., M.T., Ph.D selaku Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi peneliti dari penyusunan proposal, penelitian, sampai ke penyusunan tesis.
2. Dr. Asrul Huda, S.Kom., M.Kom selaku Kontributor yang telah memberikan arahan, saran, dan koreksi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
3. Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
4. Prof. Dr. Ambiyar, M.Pd selaku Koordinator Pascasarjana Program Studi Magister S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Fakultas Teknik dan juga selaku Kontributor.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi serta petugas perpustakaan pada program Pascasarjana PTK-FT Universitas Negeri Padang, yang secara langsung atau tidak langsung telah memberi bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Teman-teman seperjuangan dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya dapat dimanfaatkan terutama bagi kesempurnaan tesis ini dan bagi pengembangan penelitian ilmiah. Atas kritik dan sarannya peneliti ucapkan terima kasih.

Padang, 15 Juli 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN AKHIR TESIS	iii
PERSETUJUAN KOMISI UJIAN TESIS	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Layanan Digital berbasis <i>Online</i>	9
1. Pengertian Layanan	9
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan	11
3. Pelayanan Prima	13
4. Layanan Publik di Sekolah	14
5. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	15
6. Indikator Pelayanan	17
7. Pengertian Layanan Digital (<i>E-Government</i>)	19
8. Jenis-Jenis Layanan Digital (<i>E-Government</i>)	21
9. Layanan Digital yang Dikembangkan di SMKN 1 Karimun	22

10. Tujuan Layanan Digital di SMKN 1 Karimun	27
B. Evaluasi	27
1. Pengertian Evaluasi	27
2. Tujuan Evaluasi	29
3. Model Evaluasi	30
4. Model Evaluasi yang Digunakan	37
C. Penelitian yang Relevan	37
D. Kerangka Konseptual	40
E. Pertanyaan Penelitian	41
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian	47
C. Definisi Operasional Variabel	47
D. Metode Kuantitatif	49
1. Populasi dan Sampel Penelitian	49
2. Teknik Pengumpulan Data	51
3. Instrumen Penelitian	51
4. Kisi-Kisi Kuesioner	52
5. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
E. Metode Kualitatif	56
1. Instrumen Penelitian	56
2. Informan Penelitian	56
3. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Teknik Analisis Data	58
1. Analisis Data Kuantitatif	58
2. Analisis Data Kualitatif	59
3. Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif	60
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan	85
1. Ujian Digital	86

2. Layanan E-Rapor	90
C. Keterbatasan Penelitian	92
BAB V. KESIMPULAN	
A. Simpulan	91
B. Implikasi	93
C. Saran	94
DAFTAR RUJUKAN	95
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Sebaran Populasi dan Sampel Penelitian	46
2. Skala Likert	48
3. Kisi-Kisi Kuesioner	48
4. Analisa Validitas Instrumen	50
5. Interpretasi Koefisien Korelasi	51
6. Nilai rhitung dan rtabel	51
7. Rentang Kategori Tingkat Ketercapaian Responden	55
8. Deskripsi Data Ujian Digital dari Responden Siswa	58
9. Distribusi Frekuensi Skor Ujian Digital dari Responden Siswa	59
10. Klasifikasi Data Skor Ujian Digital dari Responden Siswa	60
11. Analisis Per Indikator tentang Ujian Digital dari Responden Siswa	60
12. Jawaban Wawancara tentang Ujian Digital dari Responden Siswa	61
13. Deskripsi Data Rapor berbasis Digital dari Responden Siswa	65
14. Distribusi Frekuensi Skor Rapor berbasis Digital dari Responden Siswa	65
15. Klasifikasi Data Skor Rapor berbasis Digital dari Responden Siswa	66
16. Analisis Per Indikator tentang Rapor berbasis Digital dari Responden Siswa	67
17. Jawaban Wawancara tentang Rapor Digital dari Responden Siswa	68
18. Deskripsi Data Ujian Digital dari Responden Guru	70
19. Distribusi Frekuensi Skor Ujian Digital dari Responden Guru	70
20. Klasifikasi Data Skor Ujian Digital dari Responden Guru	71
21. Analisis Per Indikator tentang Ujian Digital dari Responden Guru	72
22. Jawaban Wawancara tentang Ujian Digital dari Responden Guru	73
23. Deskripsi Data Rapor berbasis Digital dari Responden Guru	77
24. Distribusi Frekuensi Skor Rapor berbasis Digital dari Responden Guru	77
25. Klasifikasi Data Skor Rapor berbasis Digital dari Responden Guru	78
26. Analisis Per Indikator tentang Rapor berbasis Digital dari Responden Guru	79
27. Jawaban Wawancara tentang Rapor Digital dari Responden Guru	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan E-Rapor pada Admin	24
2. Diagram Model Evaluasi CIPP	35
3. Diagram Dasar Pengambilan Keputusan	36
4. Kerangka Konseptual Penelitian Evaluasi Layanan Digital di SMKN 1 Karimun	41
5. Distribusi Frekuensi Skor Ujian Digital dari Responden Siswa	59
6. Analisis Per Indikator tentang Ujian Digital dari Responden Siswa	61
7. Distribusi Frekuensi Skor Rapor berbasis Digital dari Responden Siswa	66
8. Analisis Per Indikator tentang Rapor berbasis Digital dari Responden Guru	67
9. Distribusi Frekuensi Skor Ujian Digital dari Responden Guru	71
10. Analisis Per Indikator tentang Ujian Digital dari Responden Guru	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	101
2. Instrumen Uji Coba	103
3. Lembar Validasi Konten	113
4. Hasil Validasi Instrumen	116
5. Hasil Analisis Realibilitas Instrumen	121
6. Pedoman Wawancara	122
7. Hasil Penelitian Kuantitatif	123
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian	145

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi kian pesat sejak beberapa tahun ini sehingga berdampak dalam berbagai hal. Perkembangan arus informasi ini menuntut kita dapat berperan aktif untuk menghadapi perubahan dalam perkembangan tersebut. Menurut Adri (2007) salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut yaitu internet. Jangkauan internet sangat luas dalam mempengaruhi aspek kehidupan dalam pemerintahan maupun swasta. Aspek kehidupan dalam menggunakan internet ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan cepat (Setiyani, 2010). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 menerangkan tentang sistem pendidikan nasional dimana terdapat beberapa jenjang pendidikan formal dalam sistem pendidikan nasional, pertama adalah pendidikan dasar, kedua adalah pendidikan menengah dan ketiga adalah pendidikan tinggi (Indonesia, 2003).

Pendidikan sangat berperan dalam memperbaiki dan mengembangkan kualitas kehidupan, kebudayaan dan ilmu pengetahuan. Pengembangan kualitas tersebut bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik sehingga peserta didik mempunyai nilai dan sikap serta norma yang sesuai sehingga dapat mewujudkan peserta didik mempunyai totalitas utuh dan mandiri (Syaparuddin, 2019). Peradaban dunia saat ini berada pada Revolusi Industri ke-4 sehingga negara Indonesia dituntut untuk siap menghadapi kemajuan tersebut seperti halnya sama dengan negara lain. Salah satu bentuk kemajuan dari Revolusi Industri ke-4 yaitu Internet. (A. Setiawan, 2019)

Dampak dari pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi dan teknologi pada masa sekarang ini ditandai dengan internet dan digitalisasi. Masyarakat dituntut dapat menggunakan internet dan digitalisasi dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan dari internet dan digitalisasi ini

memberikan kemudahan dan manfaat dalam kehidupan sehingga dapat mendorong masyarakat beradaptasi terhadap penggunaannya. Dari hasil survei yang dilaksanakan oleh APJJ atau Asosiasi Jasa Penyedia Layanan Internet Indonesia pada tahun 2020 memaparkan bahwa jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan internet terus meningkat setiap tahunnya dimana 266,91 juta jiwa masyarakat Indonesia, 196,71 juta jiwa masyarakat merupakan pengguna layanan internet dan digitalisasi yang aktif (Firman & Rahayu, 2020). Penggunaan internet dan digitalisasi oleh masyarakat memberikan dampak positif dalam perkembangan bidang industri salah satunya bidang industri hiburan digital. Ada beberapa macam industri hiburan digital yaitu video, *game*, musik, dan lainnya. (Handarini & Wulandari, 2020)

Berbagai macam aktivitas dan pekerjaan banyak menggunakan teknologi dimana teknologi ini dapat memudahkan aktivitas dan pekerjaan secara efisien. Perkembangan teknologi masa kini juga digunakan di sekolah-sekolah. Banyak aplikasi yang terdapat dalam teknologi ini yang dapat memudahkan pekerjaan dan pengolahan data di sekolah sehingga pekerjaan dan pengolahan data dapat dilakukan secara cepat, padat dan efisien. (Das, 2019)

Salah satu perkembangan teknologi yang merambah ke sekolah adalah *Information Communication Technology* (ICT). ICT diharapkan dapat mewujudkan *smart school* yang memiliki pelayanan yang cepat, padat dan efisien dalam membantu pencapaian pembelajaran pada tahap transformasi. Teknologi ICT umumnya banyak diterapkan pada *smart school* yang telah bertaraf internasional. Teknologi ICT telah dilengkapi dengan ketersediaan dan pemanfaatan alat-alat teknologi sebagai media dan bahan pembelajaran di sekolah. Tidak semua sekolah dilengkapi dengan teknologi ICT. Sekolah yang tidak memiliki teknologi ICT umumnya tidak memiliki daya saing dan tidak terlalu diminati oleh para orang tua karena sekolah akan dianggap tidak memiliki akreditasi yang tinggi.

Semestinya, infrastruktur digital perlu dibangun di dalam sekolah. Tujuan dibangunnya infrastruktur digital di dalam sekolah akan memberikan dampak yang positif pada keperluan internal dan eksternal sekolah.

Pembangunan infrastruktur dalam sekolah dapat memberikan nilai tambah pada sekolah tersebut bila dipandang dari mata masyarakat. Pelayanan dampak positif inilah yang dinamakan *smart school*. *Smart school* merupakan sekolah yang terintegrasi secara *online* secara internal dan eksternalnya sehingga akan memudahkan dalam pengolahan data, kegiatan pembelajaran, media pembelajaran, kegiatan dan aktivitas sekolah serta yang lainnya. (Adu & Mireku, 2016)

Komunikasi juga dipengaruhi oleh *smart school*, sehingga komunikasi *smart school* terdiri dari dua macam komunikasi secara internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi ini bertujuan untuk melakukan pengawasan pada seluruh aspek kegiatan yang terjadi pada sekolah tersebut. Perbedaan komunikasi ini terdapat pada siapa yang melakukan pengawasan tersebut. Komunikasi internal, pengawasannya dilakukan oleh kepala sekolah sedangkan komunikasi eksternal, pengawasannya dilakukan oleh orang tua ataupun wali murid siswa pada sekolah. Pengawasan oleh orang tua ini supaya orang tua tahu tentang perkembangan prestasi dan kegiatan sekolah dari anaknya.

Perubahan cara pandang kehidupan masyarakat dalam bekerja maupun berhubungan dari yang manual ke digital merupakan dampak dari Revolusi Industri ke 4 (W. Setiawan, Suud, Chaer, & Rahmatullah, 2018). Sejalan dengan pasal 23 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penyedia layanan publik harus atau memajemen sistem informasi sekolahnya. Sistem secara digital maupun manual terdiri dari pelaksana, penyelenggara, penilaian kinerja, pengaduan, maklumat pelayan dan standar pelayanan.

SMKN 1 Karimun merupakan sekolah yang berada tahap berkembang dan memiliki visi dan misi menjadi sekolah yang menghasilkan lulusan berkualitas dan berbudi pekerti luhur. Untuk mencapai sekolah yang unggul tentunya salah satu sektor yang harus dikembangkan adalah pelayanan. Penulis selaku guru dan wakil kurikulum di SMKN 1 Karimun bersama dengan civitas akademik telah mengembangkan layanan digital. Bentuk layanan yang dikembangkan adalah rapor digital (e-rapor) dan ujian digital. Manfaat e-rapor dikembangkan adalah orang tua akan lebih mudah memantau anaknya dengan

mengakses *web* yang telah disediakan sekolah, dengan demikian orang tua dapat melihat perkembangan belajar dari anaknya masing-masing. Manfaat dari ujian digital yaitu ketersediaan perangkat yang memadai, minimnya penggunaan kertas serta nilai ujian siswa langsung keluar setelah selesai mengerjakan soal, soal yang dikerjakan oleh siswa bisa diacak secara otomatis sehingga urutan soal yang dikerjakan siswa berbeda dan hasil ujian siswa akan langsung didapatkan.

Layanan digital telah berjalan 2 tahun di SMKN 1 Karimun. Untuk memperkuat rumusan masalah yang ditimbulkan pada layanan berbasis digital ini peneliti melakukan observasi dengan melakukan wawancara singkat dengan beberapa guru. Hasil observasi dari pengembangan layanan digital ini tidak semata berdampak positif terhadap tujuan yang diharapkan (Novita & Hutasuhut, 2020). Terdapat beberapa hal yang menjadi masalah dan pelaksanaan layanan digital. Seringnya terjadi kendala dimana *client* (guru) yang login tidak bisa masuk dikarenakan komputer *server* aplikasi e-rapor tidak merespon dikarenakan sibuk. Gagalnya *login* oleh guru juga disebabkan oleh lupa *username* dan *password*. Server atau jaringan internet yang sering *error* atau sibuk ketika ujian digital berlangsung dikarenakan banyaknya yang *login* dalam waktu yang bersamaan.

Untuk menciptakan pelayanan digital selain dari *server* dan komputer tentunya pihak sekolah harus mengedukasi guru-guru untuk mampu menggunakan wadah digital yang digunakan. Namun, keinginan guru untuk belajar memahami dan mengaplikasikan layanan digital masih kurang. Kurangnya keinginan guru belajar layanan digital terlihat masih banyak guru yang tidak mau mengikuti pelatihan berbasis layanan digital sehingga kompetensi guru masih minim dalam pengaplikasian layanan.

Kendala selanjutnya yang dihadapi pada proses ini adalah lambatnya adaptasi guru-guru terhadap perangkat teknologi yang dapat digunakan sehingga kerap kali membutuhkan admin sekolah dan meminta bantuan guru lainnya sehingga ada yang merasa direpotkan dengan inovasi ini. Kompetensi admin sendiri pada layanan digital masih minim ini terlihat dari kurang akurat

dan efektifnya dalam menerapkan layanan digital. Admin di SMKN 1 Karimun masih tergolong sedikit sedangkan guru banyak meminta tolong dalam layanan digital sehingga admin kewalahan dalam menerapkan layanan digital.

Berdasarkan masalah ini peneliti ingin melakukan evaluasi secara mendalam terhadap layanan digital yang dilaksanakan di SMKN 1 Karimun. Layanan digital ini akan di evaluasi menggunakan metode CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Pemilihan metode disesuaikan dengan tujuan penelitian secara umum yaitu menghasilkan rumusan permasalahan untuk mendapatkan rekomendasi kebijakan yang mampu memperbaiki layanan digital yang ada di SMKN 1 Karimun. Model CIPP menekankan pada empati dimensi yaitu dimensi Konteks, *Input*, Proses dan Produk (Pramono, 2021). Keunikan model ini adalah pada setiap tipe evaluasi terkait pada perangkat pengambil keputusan (*decission*) yang menyangkut perencanaan dan operasional sebuah layanan (Finney, 2020). Keunggulan model CIPP memberikan suatu format evaluasi yang komprehensif pada setiap tahapan evaluasi (Fetty, 2021). Urgensi evaluasi menjadi proses untuk mengetahui dengan pasti wilayah-wilayah keputusan, memilih informasi yang tepat, mengumpulkan dan menganalisis informasi tersebut yang akan disajikan dalam bentuk data yang bermanfaat bagi pengambil keputusan. Evaluasi layanan digital adalah langkah awal dalam supervisi, yaitu mengumpulkan data yang tepat agar dapat dilanjutkan dengan pemberian pembinaan yang tepat pula. Evaluasi sangat penting dan bermanfaat terutama bagi pengambil keputusan. Alasannya adalah dengan masukan hasil evaluasi itulah para pengambil keputusan akan menentukan tindak lanjut dari yang sedang atau telah dilaksanakan.

Mengingat masalah ini sangat mendasar dan harus cepat diselesaikan, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang evaluasi layanan digital di SMKN 1 Karimun. Evaluasi layanan digital di evaluasi menggunakan pendekatan model evaluasi CIPP.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Seringnya terjadi kendala dimana *client* (guru) yang login tidak bisa masuk dikarenakan komputer *server* aplikasi e-rapor tidak merespon dikarenakan sibuk.
2. Gagalnya *login* oleh guru juga disebabkan oleh lupa *username* dan *password*.
3. Server atau jaringan internet yang sering *error* atau sibuk ketika ujian digital berlangsung dikarenakan banyaknya yang *login* dalam waktu yang bersamaan.
4. Kurangnya kemampuan guru beradaptasi dengan teknologi dan perkembangan ilmu pengetahuan.
5. Kurangnya kemampuan guru dalam mengaplikasikan layanan digital.
6. Ketersediaan admin dalam pengelolaan layanan digital masih kurang.
7. Admin dan guru merasa direpotkan dengan adanya layanan digital di SMKN 1 Karimun.
8. Kurangnya keinginan guru untuk belajar secara mandiri maupun pelatihan sosialisasi mengenai layanan digital.

C. Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi masalah penelitian pada pelaksanaan evaluasi layanan digital di SMKN 1 Karimun dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana:

1. Bagaimana evaluasi konteks layanan digital di SMKN 1 Karimun?

2. Bagaimana evaluasi input layanan digital di SMKN 1 Karimun?
3. Bagaimana evaluasi proses layanan digital di SMKN 1 Karimun?
4. Bagaimana evaluasi produk layanan digital di SMKN 1 Karimun?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi konteks pada layanan digital di SMKN 1 Karimun.
2. Untuk mengevaluasi input pada layanan digital di SMKN 1 Karimun.
3. Untuk mengevaluasi proses pada layanan digital di SMKN 1 Karimun.
4. Untuk mengevaluasi produk pada layanan digital di SMKN 1 Karimun.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat menjadi referensi dan mampu memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai evaluasi layanan digital di SMKN 1 Karimun dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Siswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perbaikan tingkat pengetahuan siswa dalam memanfaatkan pelayanan digital yang disediakan oleh SMKN 1 Karimun.

b. Bagi Guru

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pedoman dan masukan untuk meningkatkan pengetahuan dalam *update* informasi secara *online* pada masing-masing akun yang disediakan sekolah.

c. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan dan pengembangan layanan yang sudah ada.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi tambahan referensi pada penelitian evaluasi selanjutnya.