

rangka menunjang tercapainya sasaran dan tujuan fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan.

Aplikasi pengolahan informasi dalam berbagai bidang sering disebut dengan istilah MIS (*Management Information System*) atau SIM (*Sistem Informasi Manajemen*). Dalam lembaga pendidikan tingkat sekolah dinamakan program Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA).

SIFORLA merupakan bentuk informasi 2 (dua) arah antara pihak sekolah dengan siswa/orang tua siswa ataupun masyarakat luas yang dapat di akses melalui *website* dan SMS (khusus bagi pengguna operator telkomsel) untuk kartu AS, Hallo dan Simpati. Dengan diluncurkan program SIFORLA ini diharapkan orang tua / siswa dan sekolah dapat lebih mudah berkomunikasi dalam waktu dan jarak yang tak terbatas. Informasi dapat di akses dan diperoleh di rumah, di kantor, di luar kota, luar pulau, bahkan luar negeri baik melalui SMS maupun *website*.

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat berdampak pada sistem pendidikan di Indonesia yang sedang meningkatkan mutu pendidikan. Indikator meningkatnya mutu pendidikan tidak hanya dilihat dari *output* hasil belajar siswa saja, tetapi juga meningkatnya mutu pelayanan sekolah kepada seluruh *stakeholder*.

Salah satu upaya meningkatnya mutu pelayanan pendidikan SMP Negeri 22 Surabaya meluncurkan program Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) pada tanggal 18 April 2009. SIFORLA diluncurkan dalam rangka meningkatkan mutu

pelayanan kepadapeserta didik khususnya, dan masyarakat pada umumnya sebagai bentuk komitmen sekolah yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 : 2008. Melalui program SIFORLA orang tua / siswa dapat mengakses informasi tentang :

- a. Data Siswa,
- b. Absensi Siswa,
- c. Nilai Ulangan Harian,
- d. Nilai Tengah Semester,
- e. Nilai Rapor.

Diharapkan pula dengan SIFORLA ini signifikan dapat meningkatkan mutu pendidikan di SMP Negeri 22 Surabaya.⁶

SIFORLA yang diluncurkan di SMP Negeri 22 Surabaya pada tahap I ini merupakan program awal yang terus akan dikembangkan baik dari segi kualitas informasi, pelayanan, maupun tindak lanjut. Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada lembaga pendidikan sangat dibutuhkan, karena dalam menghadapi persaingan global lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan informasi lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan, sehingga akan menjadi sebuah keunggulan bersaing (*competitive advantage*).⁷

⁶ www.smpn22sby.com, diakses 02-05-12, 09.55 a.m.

⁷ Eti Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* hal. 15

Competitive advantage dapat dicapai lembaga apabila lembaga dapat memberikan jasa atau layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas dengan layanan yang diberikan,⁸ selain pengguna jasa pendidikan juga puas dengan hasil yang didapatkan.

Mengenai layanan pendidikan dapat dimengerti sebagai jasa. Jasa merupakan aktivitas atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Jasa bukanlah barang berwujud yang bisa di konsumsi, tetapi jasa bisa dirasakan. Menurut *William J. staton* yang terdapat didalam bukunya Buchari Alma menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau pun tidak berwujud.⁹

Jasa merupakan kombinasi antara *service operating system* dan *service edelivery*, agar itu semua dapat tercapai diperlukan adanya sistem informasi manajemen dalam dunia pendidikan yang lebih berorientasi pada manajemen jasa (*service management*). Oleh karena itu, fungsionalisasi manajemen lebih menekankan bagaimana sebuah jasa pendidikan dapat disajikan, disampaikan, dan digunakan oleh para pemakainya (pelanggan atau konsumen). Dengan catatan keputusan diambil berdasar pada sistem informasi yang akurat.

Lembaga pendidikan SMP Negeri 22 Surabaya ini diperuntukkan bagi siapa saja selama dia memiliki kelebihan khusus. Pemenuhan standar pelayanan

⁸ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen*, (Jogjakarta: IRCisoD, 2006). Hal 6

⁹ Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfa Beta, 2003). hal 2

- Layanan *networking*
- Dan lain sebagainya

“SMP Negeri 22 Surabaya merupakan satu diantara sekolah kawasan di Surabaya, sekolah ini sudah memiliki sertifikat ISO sehingga dokumen mutu harus bisa diakses masyarakat dan SIFORLA ini bisa ditiru oleh sekolah-sekolah lainnya karena banyak manfaat yang diperoleh,” ujar Dhaka

Sementara itu, Ahmad Yani wakil kepala sekolah SMP Negeri 22 Surabaya menjelaskan SIFORLA ini menjawab kebutuhan orangtua yang memiliki kesibukan sehingga kurang maksimal dalam memantau anaknya selama di sekolah. Dengan SIFORLA, orangtua bisa mengakses baik melalui SMS maupun *website* melalui ponselnya.

”Ini sistem yang dibangun dengan kecanggihan teknologi. Begitu pula di *website* yang disediakan, banyak sekali menu yang bisa di-*upload* termasuk buku tamu. Untuk sistem ini juga disediakan server sendiri sehingga menjamin kelancaran pengaksesnya,” ujar Ahmad Yani.

Dari semua penjelasan dan permasalahan yang ada diatas, di SMP Negeri 22 Surabaya telah meluncurkan program SIFORLA yang diharapkan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Meskipun telah meluncurkan program SIFORLA, SMP Negeri 22 Surabaya berharap dapat meningkatkan pelayanan pendidikan khususnya dalam pelayanan *networking* menjadi hal pokok guna untuk kepuasan pelanggan/stakeholder secara maksimal atau belum tentu

c. Manfaat Bagi Lembaga

Sebagai informasi yang dapat di manfaatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMP Negeri 22 Surabaya, sekaligus juga dalam melakukan evaluasi terhadap kondisi atau keadaan pada saat sekarang ini.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.¹¹ Adapun hipotesis yang penulis gunakan adalah hipotesa nihil (H_0) yakni:

H_0 : Pelaksanaan layanan sistem informasi sekolah terhadap peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Negeri 22 Surabaya tidak efektif.

G. Definisi Operasional

1. Efektifitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.¹²

¹¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009) hal 96

¹² <http://dewi.students-blog.undip.ac.id/tag/efektivitas/02-05-12, 11.00 a.m.>

2. Pelaksanaan adalah penerapan aktivitas, adanya aksi, tindakan atau suatu kegiatan yang sudah terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.¹³
 3. Layanan SIFORLA adalah layanan informasi 2 (dua) arah antara pihak sekolah dengan siswa/orang tua siswa ataupun masyarakat luas yang dapat diakses melalui *website* dan SMS.¹⁴
 4. Pelayanan pendidikan dapat diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.¹⁵ Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.¹⁶
- Jadi yang dimaksud dengan efektifitas pelaksanaan layanan sistem informasi sekolah terhadap peningkatan pelayanan pendidikan adalah pengukuran keberhasilan yang sudah terencana dengan adanya layanan informasi dua arah antara pihak sekolah dengan siswa/wali siswa dengan tujuan untuk meningkatkan layanan jasa pendidikan di SMP Negeri 22 Surabaya.

¹³ <http://www.muniryusuf.com/pengertian-implementasi-kurikulum.html>, diakses 02-05-12, 11.20a.m.

¹⁴ www.smpn22.sch.id, diakses 02-05-12, 09.55 a.m.

¹⁵ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed II, (Jakarta: Salemba Empat, 2006). Hal 5

¹⁶ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004). Hal 6

pengambilan sampel antara 10%-15, atau 20%-25%¹⁸ dan penulis mengambil 10% dari jumlah populasi.

E.

J

enis Data dan Metode Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif sebagai berikut:

a. Data Kualitatif

Adalah data yang tidak bisa diukur secara langsung atau data yang tidak berbentuk angka.¹⁹ Dalam skripsi ini, data ini meliputi:

- 1) Gambaran tentang pelaksanaan layanan SIFORLA di SMP Negeri 22 Surabaya.
- 2) Gambaran tentang pelayanan pendidikan di SMP Negeri 22 Surabaya.

b. Data Kuantitatif

Adalah data yang berhubungan langsung dengan angka-angka atau bilangan.²⁰ Dalam skripsi ini, adat ini meliputi :

- 1) Jumlah guru yang ada di SMP Negeri 22 Surabaya.

¹⁸ Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta) h. 112

¹⁹ ine I. Amirman Ine I. Amirman Yousda dan Arifin Zainal, *Penelitian dan Statistic Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h. 13

²⁰ ine I. Amirman Ine I. Amirman Yousda dan Arifin Zainal, h. 129

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan adalah penginderaan secara langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung dan mencatat tentang situasi yang ada dalam lingkungan sekolah/lembaga.²¹ Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung dan mencatat tentang situasi yang ada dalam lingkungan sekolah atau lembaga tersebut.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penanya dan pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).²² Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terpimpin, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan menurut daftar pertanyaan yang telah disusun, adapun teknik

²¹ Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian*, 206

²² Natsir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. (Bogor selatan: galia indonesia) h. 193

wawancara dalam penelitian ini sebagai tambahan untuk memperkuat hasil angket.

c. Kuesioner (angket)

Angket adalah daftar isian yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk menyelidik suatu gejala yang timbul, sebagaimana pengertian dari angket itu sendiri sebagai berikut: Angket atau kuesioner adalah suatu alat pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis/daftar pertanyaan tertulis, yang harus dijawab dengan tertulis juga. Menurut Suharsimi Arikunto: Sebagai besar penelitian umumnya menggunakan angket atau kuesioner sebagai metode yang dipilih untuk mengumpulkan data. Kuesioner atau angket memang mempunyai banyak kebaikan sebagai instrument pengumpulan data.

d. Dokumentasi (studi kepustakaan)

Adalah metode yang mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.²³. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data dari sistem informasi sekolah (SIFORLA) dan pelayanan pendidikan di SMP Negeri 22 Surabaya.

²³ Suharmi Arikunto, *s Prosedur Penelitian* hal: 206

F.

S

kala Pengukuran

Menurut Natsir mengatakan bahwa “*skala likert*” dapat memperlihatkan item yang dinyatakan dalam beberapa responden alternatif biasanya menggunakan 5 item, yang mencerminkan berbagai tingkatan bagi setiap butir pertanyaan. Responden melakukan pengecekan tiap item apakah ia memberikan respon positif (+) atau negatif (-). Kemudian jawaban yang memberikan respon positif diberi skor tertinggi. Tidak ada masalah untuk memberikan skor 5 untuk jawaban yang tertinggi dan skor 1 (satu) untuk yang terendah ataupun sebaliknya. Yang terpenting adalah konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan. Kebaikan menggunakan format tipe skala likert adalah menggambarkan keragaman skor atau nilai (*variability of scorer*) sebagai akibat dari penggunaan skala yang dalam penelitian ini berkisar antara 1 sampai 5”.²⁴ Dengan kriteria ketentuan bobot nilai sebagai berikut:

1. Huruf (a) dengan skor nilai 5: Sangat selalu, sangat lengkap, sangat baik, sangat mudah, sangat mampu, sangat maksimal, sangat sering, sangat penting, sangat efektif, sangat sesuai, sangat puas, sangat meningkat, dan sangat memenuhi

²⁴ Natsir Muhammad, 2005, *Metode Penelitian*, (Bogor selatan: galia Indonesia) h. 396

N: *Number of cases* atau banyaknya individu

Setelah menjadi prosentase lalu ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kualitatif yakni:²⁶

- 1) 76% - 100% : Baik
- 2) 56% - 75% : Cukup
- 3) 40% - 55% : Kurang
- 4) Kurang dari 40% : Sangat Kurang

Analisis ini penulis gunakan untuk memperoleh jawaban terhadap variabel pertama yaitu tentang pelaksanaan SIFORLA di SMP Negeri 22 Surabaya.

- b. Rumus yang digunakan penulis adalah rumus t test dengan sampel kecil (27 sampel) yang keduanya saling berhubungan.
- c. Untuk memperoleh jawaban terhadap efektifitas pelaksanaan layanan Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) terhadap peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Negeri 22 Surabaya, penulis menggunakan metode Tes “t” dengan rumus:

$$t_0 = \frac{M_D}{SE_{M_D}}$$

MD = Mean of Difference Nilai Rata-rata Hitung dari beda/selisih antara skor Variabel I dan skor Variable II, yang dapat diperoleh dengan rumus:

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Dasar dan Teknik Penelitian* (Jakarta: Bina Aksara, 1983), 131

- 2) Menjumlahkan D, sehingga $\sum D$
- 3) Mencari *mean* dari *difference*, dengan rumus $M_D = \frac{\sum D}{N}$
- 4) Mengkuadratkan D, setelah itu dijumlahkan sehingga diperoleh $\sum D^2$
- 5) Mencari deviasi standar dari *difference* (SD_D), dengan rumus:

$$SD_D = \sqrt{\sum \frac{D^2}{N} - \left(\frac{\sum D}{N}\right)^2}$$
- 6) Mencari Standar Error dari *Mean of Difference* (SE_{M_D}), yaitu dengan menggunakan rumus: $SE_{M_D} = \frac{SD_D}{\sqrt{N-1}}$
- 7) Mencari t_0 dengan menggunakan rumus: $t_0 = \frac{M_D}{SE_{M_D}}$
- 8) Memberikan Interpretasi terhadap " t_0 " dengan prosedur kerja sebagai berikut.
 - a) Merumuskan terlebih dahulu hipotesis alternatif (H_a) dan Hipotesis Nihilnya (H_0)
 - b) Menguji signifikansi t_0 , dengan cara membandingkan dengan besarnya t_0 ("t" hasil observasi atau "t" hasil perhitungan) dengan t_c (harga kritik "t" yang tercantum dalam tabel nilai "t"), dengan terlebih dahulu menetapkan

