#### **BAB II**

#### KAJIAN TEORI

#### A. Konsep Dasar Sistem Informasi Sekolah

#### 1. Pengertian Sistem Informasi Sekolah

Sebelum menjelaskan pengertian Sistem Informasi Sekolah, terlebih dahulu akan diuraikan pengertian Sistem, Informasi, Sekolah yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli:

#### a. Sistem

Definisi sistem pada berbagai bidang berbeda-beda, tetapi secara sederhanan sistem diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen/variable yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.<sup>28</sup>

Sedangkan pengertian sistem menurut beberapa ahli sebagai berikut: Gordon B. Davis mengartikan sistem adalah bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud. L. Ackof mendefinisikan bahwa sistem adalah setiap kesatuan, secara konseptual atau fisik, yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lain.

Wahyudi Kumorotomo & Subando Agus Margono, *Sistem Informasi dalam Organisasi – organisasi public*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001) hal 8

Sementara itu, Budi Sutedjo mengungkapkan sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain. Firman Allah QS. Al-Baqoroh: 164

إِنَّ فِي خَلْقِ ٱلسَّمَوَّتِ وَٱلْأَرْضِ وَٱخْتِلَفِ ٱلَّيْلِ وَٱلنَّهَارِ وَٱلْفُلْكِ ٱلَّتِي تَجَرِى فِي ٱلْبَحْرِ بِمَا يَنفَعُ ٱلنَّاسَ وَمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ مِنَ ٱلسَّمَآءِ مِن مَّآءٍ فَأَحْيَا بِهِ ٱلْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ بِمَا يَنفَعُ ٱلنَّاسَ وَمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ مِنَ ٱلسَّمَآءِ مِن مَّآءٍ فَأَحْيَا بِهِ ٱلْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَ فِيهَا مِن كُلِّ دَآبَةٍ وَتَصْرِيفِ ٱلرِّينِحِ وَٱلسَّحَابِ ٱلْمُسَخَّرِ بَيْنَ ٱلسَّمَآءِ وَٱلْأَرْضِ فِيهَا مِن كُلِّ دَآبَةٍ وَتَصْرِيفِ ٱلرِّينِحِ وَٱلسَّحَابِ ٱلْمُسَخَّرِ بَيْنَ ٱلسَّمَآءِ وَٱلْأَرْضِ لَاللَّيْتَ لِقَوْمِ يَعْقِلُونَ هَا لَا لَهُ مَا لَا لَهُ اللَّهُ مَا لَا لَهُ اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن السَّمَآءِ وَٱلْأَرْضِ لَيَا مِن كُلِّ دَآبَةٍ وَتَصْرِيفِ ٱلرِّينَ عِلْمَالَ اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا لَاللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مَاللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مَا اللَّهُ مِن الللَّهُ مِن اللَّهُ مَا اللللَّهُ مِن اللللْهُ مِن الللْهُ مِن اللْمُلْفِقِ مَلْ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ الللْهُ مِنْ اللْمُلْمُ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللْمُلْمُ مِنْ اللْمُسْتَعِلَ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ الللْمُ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللللْمُ اللَّهُ مِنْ الللْمُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللللْمُ اللَّهُ مِنْ اللللْمُ اللَّهُ مِنْ الللْمُ اللَّهُ مِنْ اللللْمُ اللَّهُ مِنْ اللللْمُ الللْمُ الْمُلْمُ اللَّهُ مِنْ الللَّهُ مِنْ اللَّهُ مِنْ اللللْمُ اللَّهُو

"Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu Dia hidupkan bumi sesudah mati (kering)-nya dan Dia sebarkan di bumi itu segala jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan." (QS. Al-Baqoroh: 164)

Dari ketiga definisis diatas sistem merupakan sekumpulan unsur (elemen) yang saling berinteraksi sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh dalam usaha mencapai tujuan. Sekolah merupakan suatu sistem, karena sekolah memiliki komponen inti yang terdiri dari masukan (*input*), pengolahan (*processing*), dan keluaran (*output*). Ketiga komponen tersebut tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lainnya karena merupakan satu kesatuan utuh yang saling terkait, terikat, mempengaruhi, membutuhkan dan menentukan.<sup>29</sup>

\_

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Aan Komariyah, Cepi Triatna, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) hal 1

#### b. Informasi

Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan relevan yang dibutuhkan orang untuk menambah pemahamanannya terhadap fakta-fakta yang ada. Seringkali informasi disamakan dengan data, padahal data dan informasi memiliki perbedaan substansi yang cukup mendasar. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian/kesatuan nyata yang terjadi pada saat tertentu. Data mengacu pada fakta berupa angka-angka, teks, dokumen, gambar, bagan, kode tertentu, serta bentuk lainnya.

Data yang diolah dengan diproses melalui sistem tertentu, sehingga memiliki nilai bagi seseorang, maka data tersebut telah berubah menjadi informasi. Data merupakan bentuk yang belum dapat memberikan manfaat yang besar bagi penerimanya, sehingga diperlukan suatu proses/model untuk mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat.<sup>32</sup>

Suatu informasi bisa mejadi bahan bagi pengambil keputusan harus memenuhi syarat sebagaimana yang dibutuhkan oleh kepala sekolah dalam rangka pengambilan keputusan yang harus segera

Mukammad Fahri Husein, Sistem Informasi Manajemen, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002) 9

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Budi Sutedjo, *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2002) h 168

Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005) hal 9

dilakukan. Syarat informasi dalam manajemen diklasifikasikan sebagai berikut:<sup>33</sup>

# 1) Informasi yang tepat waktu

Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Apabila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Saat ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi itu didapat sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya

## 2) Informasi yang relevan

Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang berbedabeda. Dalam menunjang proses manajemen suatu organisasi membutuhkan informasi yang relevan permasalahan, misi dan tujuan organisasi

## 3) Informasi yang bernilai

Selain relevan, suatu informasi harus bernilai/bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi harus dapat tersaji sesuai dengan bentuk yang diinginkan dan dapat diambil manfaatnya oleh organisasi yang bersangkutan.

 $^{\rm 33}$  Tata Subari, Analisa Sistem Informasi, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2004) hal23

-

# 4) Informasi yang dapat dipercaya (amanah)

Informasi yang disajikan pada manajer hendaknya diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya serta dapat dijamin tingkat kepercayaannya oleh pengolah data atau pemberi informasi.

Membangun sistem informasi berarti membangun amanah. Dalam firman Allah QS. An-Nisaa': 58 dijelaskan bahwa

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat." (QS. An-Nisaa': 58)

#### c. Sekolah

Kata sekolah berasal dari Bahasa Latin yaitu: skhole, scola, scolae atau skhola yang memiliki arti: waktu luang atau waktu senggang, dimana ketika itu sekolah adalah kegiatan di waktu luang bagi anak-anak di tengah-tengah kegiatan utama mereka, yaitu bermain dan menghabiskan waktu untuk menikmati masa anak-anak dan remaja. Kegiatan dalam waktu luang itu adalah mempelajari cara berhitung, cara membaca huruf dan mengenal tentang moral (budi pekerti) dan estetika (seni).<sup>34</sup>

edukasimedia.wordpress.com diakses 03/08/12

Sekolah dapat didefinisikan sebuah bangunan atau lembaga untuk belajar dan mengajar serta tempat menerima dan memberi pelajaran.

Kombinasi dari istilah sistem, informasi, dan sekolah menjadi katakata baru yaitu "Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA)".

Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) adalah sebuah sistem yang dirancang khusus oleh sekolah untuk membantu sekolah dalam hal pelayanan informasi kepada guru, siswa, dan orang tua siswa.

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

2. Manfaat Sistem Informasi Sekolah

Adapun manfaat yang diperoleh dari pelaksanan layanan SIFORLA sebagai berikut:<sup>35</sup>

1) Bagi pihak sekolah (guru dan karyawan)

٦.

<sup>35</sup> http://sistem-informasi-sekolah-terpadu-mysyster.html diakses18-05-12.0710 p.m.

- Dapat memberikan contoh langsung salah satu penerapan dan manfaat Teknologi Informasi (TI) di kehidupan sehari-hari.
- b. Menyederhanakan dan mempermudah administrasi sekolah.
- Mempercepat pelayananterhadap siswa maupun pihak pihak yang terkait.

## 2) Bagi siswa

- a. Pengenalan aplikasi sistem komputer lebih dini.
- Siswa mengerti manfaat dan pentingnya menguasai teknologi tinggi, sehingga membantu
- Penalaran dan kreasi siswa khususnya dibidang ilmu Teknologi
  Informasi (IT)

#### 3. Implementasi Sistem Informasi Sekolah

Perkembangan 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, tetapi juga meningkatnya mutu layanan sekolah kepada seluruh stakeholdernya. Salah satu upaya meningkatnya mutu layanan pendidikan.

Adapun dasar implementasi SIFORLA adalah:

a. UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,
 khususnya :

- Pasal 7 ayat 1) Orang tua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan pendidikan anaknya.
- b. Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasa 54 ayat 1) Pengelolaan satuan pendidikan dilaksanakan secara mandiri, efisien, efektif, dan akuntabel.
- c. Permendiknas Nomor 19 tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan
  Pendidikan pasal 1, lampiran bagian E. Sistem Infomasi Manajemen
  yaitu :

#### 1) Sekolah / Madrasah:

- a. Mengelola sistem informasi manajemen yang mernadai untuk mendukung administrasi pendidikan yang efektif, efisien dan akuntabel.
- Menyediakan fasilitas informasi yang efisien, efektif dan mudah diakses.
- c. Menugaskan seorang guru atau tenaga kependidikan untuk melayani permintaan informasi rnaupun pemberian informasi atau pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan pengelolaan sekolah / madrasah baik secara lisan maupun tertulis dan semuanya direkam dan didokumentasikan.

- Melaporkan data informasi sekolah/madrasah yang telah terdokumentasikan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/
  Kota.
- Komunikasi antar warga sekolah/madrasah di lingkungan sekolah/madrasah dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Alat – alat yang diperlukan dalam pelaksanaan layanan siforla adalah sebagai berikut  $:^{36}$ 

- 1. Komputer dengan program windows server. Alat ini diperlukan untuk menyimpan data siswa antara lain:
  - a. Data Siswa,
  - b. Absensi Siswa,
  - c. Nilai Ulangan Harian,
  - e. Nilai Tengah Semester,
  - f. Nilai Rapor
- 2. Program Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA)

Program SIFORLA ini dirancang khusus sehingga menjadi layanan yang siap dipublikasikan kepada siswa.

3. Koneksi internet

Setelah program SIFORLA siap dijalankan, maka yang terakhir adalah koneksi internet yang berguna untuk menampilkan data-data siswa ke internet sehingga dapat diakses oleh konsumen pendidikan di SMP

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> http://sistem-informasi-sekolah-terpadu-mysyster.html diakses 18-05-12. 07.15 p.m.

Negeri 22 Surabaya. Sekolah sendiri sudah memiliki koneksi internet berupa *wi-fi* area yang biasa diakses oleh semua warga sekolah.

### 4. Pelaksanaan Layanan Sistem Informasi Sekolah

Pelaksanaan layanan SIFORLA ini bersifat tertutup, yang dapat mengakses layanan SIFORLA ini hanya siswa SMP Negeri 22 Surabaya saja dan rahasia siswa juga terjaga dengan setiap ID siswa harus memiliki password, yang mengetahui paswordnya juga siswa itu sendiri. Kegunaan dari password adalah agar siswa lain tidakdapat serta merta membuka ID milik siswa lainnya. Dalam hal ini pelaksanaan SIFORLA tidak perlu membutuhkan banyak tenaga dalam mengurusi atau menjalankan program SIFORLA ini, cukup satu atau dua orang saja yang bertugas sebagai operator dari SIFORLA. Tugas dari operator yakni memasukkan database siswa yang sebelumnya akan di terbitkan ke internet. Data - data antara lain: 37

## a. Data siswa

Yaitu data seluruh siswa yang ada di SMP Negeri 22 Surabaya terdiri dari data siswa kelas VII sampai dengan siswa kelas IX. Pada awal tahun ajaran baru, operator memasukkan data siswa baru satu persatu sebelum di terbitkan ke internet.

# b. Absensi siswa

Yaitu absensi siswa sehari – hari, di samping absen di kelas siswa juga absen dengan sidik jari. Di SMP Negeri 22 Surabaya baik siswa

-

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> Wawancara dengan operator siforla bapak Bangga 21-05-12

maupun guru menggunakan sidik jari yang langsung di sambungkan dengan perangkat komputer, yang mana salah satu dari komputer tersebut adalah server dari SIFORLA. Jadi secara cepat orang tua siswa dapat mengontrol anaknya apakah anaknya pada hari itu masuk sekolah atau tidak masuk sekolah.

# c. Tugas dari sekolah

Sekolah membiasakan siswanya agar terampil pada bidang teknologi dengan cara ketika guru memberikan tugas kepada siswa, tugas tersebut sebagian di terbitkan di internet lewat *website* sekolah, sehingga siswa harus dapat membuka *website* sekolah ketika akan mengerjakan tugas dari sekolah.

#### d. Nilai ulangan harian

Orang tua siswa dapat langsung mengetahui nilai akademik anaknya tanpa harus menunggu hasil nilai yang di bagikan langsung oleh pihak sekolah. Dalam hal ini siswa tidak dapat berbohong kepada orang tuanya tentang hasil nilai yang diperolehnya.

## e. Nilai tengah semester

Hasil nilai ujian tengah semester juga bisa di akses lewat layanan SIFORLA tanpa menunggu pihak sekolah membagikan hasil nilai yang diperoleh siswa.

#### f. Nilai akhir semester

Hasil nilai akhir semester juga bisa diakses lewat layanan SIFORLA tanpa menunggu pihak sekolah membagikan hasil nilai yang diperoleh siswa.

# g. Nilai Rapor

Nilai rapot juga dapat diakses melaui program SIFORLA. Niai rapot juga di bagikan kepada orang tua siswa.

## h. Pengumuman dari sekolah

Pengumuman dari pihak sekolah selalui d terbitkan ke internet, siswa dapat melihat pengumuman sekolah melalui website yang dimiliki oleh sekolah.

#### B. Konsep Dasar Layanan Pendidikan

#### 1. Pengertian Layanan Pendidikan

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, *stakeholder*, masyarakat).

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.<sup>38</sup> Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkitan dengan produk fisik atau sebaliknya.<sup>39</sup>

Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa mengungkapkan pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.<sup>40</sup>

Philip Kotler menyatakan bahwa jasa tidak mempunyai wujud dan tidak memberikan kepemilikan suatu apapun kepada pembelinya. Sedangkan

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

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004). 6

<sup>&</sup>lt;sup>40</sup>Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Op.Cit.*, 7

proses produksinya bisa tergantung atau tidak tergantung sama sekali kepada fisik produk.<sup>41</sup>

Dari definisi diatas, tampak bahwa didalam jasa selalu ada dua aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki *skill* khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal.

#### 2. Karakteristik Jasa Pendidikan

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa barang dan jasa dibedakan dalam empat literatur yang lebih dikenal dengan istilah IHIP: <sup>42</sup> Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, Perishability.

#### a. *Intangibility* (tidak terwujud)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar,

4

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup>Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003). 3

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup>http//karakteristik jasa pendidikan.htm diakses 05-06-12. 09.45 a.m.

dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan).

# b. *Heterogeneity/variability* (bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

## c. *Inseparability* (tidak terpisah)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan.

#### d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Apabila diperhatikan batasan dan karakteristik yang diutarakan di atas, ternyata dunia pendidikan merupakan bagian dari batasan tersebut. Dengan demikian, lembaga pendidikan termasuk dalam kategori sebagai lembaga pemberi jasa para konsumen, dalam hal ini siswa dan orangtua siswa. Mereka inilah yang berhak memberikan penilaian bermutu tidaknya keluaran (output) suatu lembaga pendidikan.

#### 3. Dimensi-dimensi Kualitas Jasa Pendidikan

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:<sup>43</sup>

## Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

## b. Daya tanggap (responsiveness)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.

#### Jaminan (assurance)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna

jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi

Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada

#### d. Empati(*empathy*)

yang nyaman.

Fandy Tjiptono, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2008). 95

#### e. Bukti *fisik* (*tangibles*)

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan, personil, dan materi komunikasi.

#### 4. Bentuk dan Fungsi Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada *stakeholder* internal dan eksternal. *Stakeholder* internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). *Stakeholder* eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa, pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *butged* yang cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani disekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan pekembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk pelayanan dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:<sup>44</sup>

## a. Layanan pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa disekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang diperkerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:<sup>45</sup>

 Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstra kulikuler, tutor, dan lain-lain. Firman Allah QS. An-Nahl: 125

"Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk." (QS. An-Nahl: 125)

1

Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985). 65

<sup>45</sup> Oteng Sutisno, Administrasi Pendidikan65

- 2) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga diperpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa, ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- 4) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

Untuk melengkapi keempat kategori diatas, maka tidak lepas membahas tentang fungsi-fungsi mereka, karena tiap fungsi saling mendukung dan melengkapi. Dari uraian diatas, dapat dikemukakan fungsi pelayanan murid sebagai berikut:<sup>46</sup>

- 1) Fungsi pemeliharaan
- 2) Pembantu kepala sekolah yang ditugasi sebagai pengawasan kehadiran dan disiplin murid, dengan kegiatannya yaitu menyelenggarakan wawancara pada saat penerimaan siswa baru,

Oteng Sutisno, Administrasi Pendidikan hal 65

- mengurus penempatannya; mengikuti semua kasus yang diteruskan; menyelenggarakan pembicaraan dengan orang tua; mungkin mengawasi seluruh bimbingan.
- 3) Petugas kehadiran, dengan kegiatannya yaitu memeriksa identitas siswa (alamat siswa baru), memeriksa yang tidak masuk, dll.
- 4) Fungsi kesehatan, kedudukan personilnya adalah dokter, dokter gigi, dengan kegiatannya yaitu melakukan pemeriksaan, memberikan pengobatan darurat, dan memberi nasehat tentang pengobatan dan pencegahan.
- 5) Fungsi bimbingan dan penyuluhan, pelayanan psikologis, kedudukan personilnya ada empat, yaitu;
  - a) Kepala bimbingan dan pembantu sekolah, dengan kegiatan yaitu: mengelola semua aspek program bimbingan dan penyuluhan, mengkoordinasikan fungsi-fungsi, menugasi dan membimbing staf, merencanakan pembiayaan dan tugas lain yang masih menjadi tanggung jawabnya.
  - b) Penyuluh, guru penyuluh, dengan kegiatannya yaitu menyelenggarakan program orientasi, memberikan nasehat bimbingan individual dan kelompok, mempertimbangkan kesejahteraan umum murid, menangani pembicaraan dengan orang tua.

- c) Pekerja sosial, dengan kegiatannya yaitu mengerjakan pekerjaan kasus, meneruskan kasus pada psikolog/psikisater, mewakili murid pada lembaga luar, seperti pengadilan dan lembaga-lembaga sosial dan melakukan kunjungan rumah.
- d) Psikolog / psikiater, dengan kegiatannya yaitu menangani pekerjaan kasus yang diteruskan padanya, memberikan konsultasi, turut serta dalam pembicaraan staf dan melakukan testing individual serta memberikan terapi.
- 6) Fungsi dokumentasi, dengan personilnya adalah petugas dokumentasi dengan kegiatan memelihara catatan komulatif.
- 7) Fungsi testing dan penelitian dengan kedudukan personil sebagai koordinator atau direktur, ahli psikiatri yang memeiliki kegiatan menyelenggarakan program testing, melakukan testing individual atas dasar penyerahan kasus; membandingkan data dan hasil penelitian; membantu mengembangkan kurikulum.
- 8) Fungsi penempatan kerja dan tindak lanjut dengan kedudukan personil sebagai koordinator/kepala penempatan kerja dan atau tindak lanjut. Mempunyai kegiatan menangani pelayanan penempatan kerja dan studi tindak lanjut; bekerja dengan mereka yang menggunakan data ini dalam menilai program sekolah.

9) Fungsi kegiatan murid (ekstrakulikuler), dengan kedudukan personil sebagai koordinator kegiatan murid, melaksanakan tugas merancang, membimbing, dan menilai kegiatan murid yang bertalian dengan perkembangan pihak pribadi dan sosial murid.

#### b. Layanan bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:47

# 1) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

## 2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik.

Oteng Sutisno, Administrasi Pendidikan hal 130

Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

#### 3) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan disekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:<sup>48</sup>

- a. Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapnya tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.
- b. Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapatkan bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang

-

M. Sulthon Masyhud, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005). 139

- individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.
- Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka bimbingan program dilakukan dengan cara memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh individu (siswa) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.
- Pelayanan penelitian dan penilaian, dalam program bimbingan dilembaga diartikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.

# 5. Standart Pelayanan Minimal Pendidikan (SPM)

Merujuk pada keputusan menteri pendidikan nasional Republik Indonesia nomor 129a/U/2004 tentang standart pelayanan minimal bidang pendidikan pada pendidikan dasar dan pendidikan menengah sebagai berikut:<sup>49</sup>

- Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar
  - 1) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Sekolah Dasar (SD)/ Madrasah Ibtidaiyah (MI) terdiri atas :

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup> Pdf kepmendiknas nomor 129a/U/2004. Diakses 01-06-12, 07.15 a.m.

- a. 95 persen anak dalam kelompok usia 7-12 tahun bersekolah di SD/MI.
- b. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang bersekolah
- c. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
- d. 90 persen dari jumlah guru SD yang diperlukan terpenuhi
- e. 90 persen guru SD/MI memiliki kualifikasi sesuai dengan kompe-tensi yang ditetapkan secara nasional.
- f. 95 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
- g. Jumlah siswa SD/MI per kelas antara 30 40 siswa.
- h. 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai "memuaskan" dalam mata pelajaran membaca, menulis dan berhitung untuk kelas III dan mata pelajaran bahasa, matematika, IPA dan IPS untuk kelas V.
- 95 persen dari lulusan SD melanjutkan ke Sekolah Menengah
  Pertama (SMP)/Madrasah Tsanawiyah (MTs).
- 2) SPM Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) terdiri atas:

- a. 90 persen anak dalam kelompok usia 13 -15 tahun bersekolah di SMP/MTs.
- b. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang ber-sekolah.
- c. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
- d. 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
- e. 90 persen dari jumlah guru SMP yang diperlukan ter-penuhi.
- 90 persen guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
- g. 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
- h. Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30 40 siswa.
- 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai "memuaskan" dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II.

- j. 70 persen dari lulusan SMP/ MTs melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).
- 2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Menengah
  - SPM Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA)/Madrasah Aliyah
    (MA) terdiri atas :
    - a. 60 persen anak dalam kelompok usia 16 -18 tahun bersekolah di SMA/MA dan SMK;
    - b. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang ber-sekolah.
    - c. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetap-kan secara nasional.
    - d. 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
    - e. 90 persen dari jumlah guru SMA/MA yang diperlukan terpenuhi.
    - f. 90 persen guru SMA/MA memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
    - g. 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.

- h. Jumlah siswa SMA/MA per kelas antara 30 40 siswa.
- 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu standar nasional mencapai nilai "memuaskan" dalam mata pelajaran bahasa Inggris, Geografi, Matematika Dasar untuk kelas I dan II
- j. 25 persen dari lulusan SMA/ MA melanjutkan ke perguruan tinggi yang terakreditasi
- 2) SPM Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) terdiri atas :
  - a. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang bersekolah.
  - b. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
  - c. 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
  - d. 90 persen dari jumlah guru SMK yang diperlukan terpenuhi.
  - e. 90 persen guru SMK memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
  - f. 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
  - g. Jumlah siswa SMK perkelas antara 30 40 siswa.

- h. 20 persen dari lulusan SMK melanjutkan ke Perguruan Tinggi yang terakreditasi.
- 20 persen dari lulusan SMK diterima di dunia kerja sesuai dengan keahliannya.

# C. Efektifitas Pelaksanaan Layanan Sistem Informasi Sekolah terhadap Peningkatan Pelayanan Pendidikan

Dengan terlaksananya sistem informasi sekolah, diharapkan akan berdampak pada meningkatnya mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. Oleh karena itu sekolah membentuk sebuah perangkat layanan sistem informasi yang dapat di akses oleh siswa/orang tua siswa yang dinamakan Sistem Informasi Sekolah.

Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan (siswa, guru, orang tua, dan masyarakat). Dalam hal layanan informasi, lembaga pendidikan harus mampu memberikan informasiyang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mudah didapatkan secara efektif dan efisisen yang akan berdampak pada meningkatnya mutu pendidikan.

Dalam memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) sebagai penunjang layanan pendidikan. Secara sederhana SIFORLA merupakan sarana yang tepat sebagai jembatan informasi antara pihak sekolah dengan siswa.

Sebagai pihak yang menerima layanan pendidikan, Pelanggan utama layanan pendidikan adalah siswa. Sedangkan produk adalah peluang pembelajaran (*learning Opportunity*) yang harus tercapai keperluannya, yang elemen-elemennya adalah kurikulum dan sumber daya pembelajaran. Akan tetapi, dalam dunia pendidikan layanan terbaik (*Exellence Service*) tidak cukup hanya diberikan kepada siswa atau orang tua siswa saja sebagai pelanggan eksternal, layanan terbaik pun juga harus diberikan kepada para staf guru dan pegawai sebagai pelanggan internal. Mereka dapat lebih optimal dalam bekerjasama (*collaboration through people*) sehingga akan memberi dampak terhadap mutu layanan yang akan diberikan.

Layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian suatu kepuasan pelanggan, dengan cara memenuhi kebutuhan semua pelanggan serta mengadakan perbaikan dan pengembangan secara terus menerus atas layanan yang sudah ada. Dengan memeiliki Sistem Infromasi Sekolah (SIFORLA) berarti lembaga pendidikan telah memanfaatkan teknologi informasi (TI) yang berfungsi sebagai menyampaikan informasi secara efektif dan efisien sesuai kebutuhan perbaikan dan pengembangan.

Dengan memanfaatkan TI lembaga pendidikan dapat menggunakan sebagai metode, media, dan sumber belajar untuk menunjang kemudahan akses dan pemerataan pendidikan sehingga memunculkan konsep dan strategi baru

\_

Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep dan Strategi Aplikasi*, (Jakarta: Garsindo, 2002)

yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep danstrategi tersebut.<sup>51</sup>

Lembaga pendidikan melihat bahwa TI merupakan alat yang sangat menarik untuk membuat operasional organisasi lebih efisien, artinya Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) merupakan salah satu fasilitas lembaga pendidikan yang lebih tepat dalam melayani pelanggan dan memuaskan pemilik lembaga pendidikan tersebut (*stakeholder*).<sup>52</sup>

Dengan adanya layanan SIFORLA, segala informasi tentang siswa yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akibatnya organisasi informasi pada sebuah lembaga dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan. Artinya pelaksanaan layanan SIFORLA dapat dikatakan efektif, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel. Dengan demikian secara otomatis SIFORLA dalam memberikan layanan pada para pengguna jasa pendidikan dapat membantu dalam memberikan informasi pada pihak yang berkepentingan secara cepat, tepat sasaran berdasarkan informasi yang terintegrasi dalam SIFORLA.

Pada umumnya layanan Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) yang dilaksanakan di sekolah antara lain; Data Siswa, Absensi Siswa, Nilai Ulangan Harian, Nilai Tengah Semester, Nilai Rapor dan lain-lain. Mengingat bahwa

.

Eti Rochaety, dkk, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, 85
 Eti Rochaety, dkk. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan 75

pendidikan adalah organisasi yang bergerak pada bidang jasa, dan penelitian ini menjelaskan tentang layanan pendidikan yang terfokus pada kepuasan pelanggan, maka fungsionalisasi manajemen yang diuraikan akan menekankan bagaimana sebuah jasa pendidikan dapat disajikan, disampaikan, dan digunakan oleh pelanggan melalui pelayanan pendidikan sebagaimana lingkup manajemen, yaitu mulai proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, sampai dengan evaluasi.

Dengan adanya pelaksanaan layanan Sistem Infromasi Sekolah (SIFORLA) yang dapat memberikan layanan informasi bagi siswa sebagai konsumen pendidikan, diharapkan SIFORLA mampu meningkatkan pelayanan pendidikan karena layanan SIFORLA dapat berjalan dengan efektif.