

| | |
|---|------------|
| 2. Peran Sistem Informasi Manajemen sekolah..... | 25 |
| 3. Badan system Informasi Manajemen Sekolah..... | 29 |
| 4. Pemrosesan Data Informasi | 40 |
| B. Konsep layanan Pendidikan..... | 45 |
| 1. Pengertian Layanan Pendidikan | 45 |
| 2. Karakteristik Jasa Pendidikan | 46 |
| 3. Dimensi-dimensi Kualitas Jasa Pendidikan | 48 |
| 4. Bentuk dan Fungsi Layanan Jasa Pendidikan | 49 |
| 5. Prinsip Layanan dalam Jasa Pendidikan | 56 |
| C. Sistem Informasi dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan | 59 |
| BAB III : LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 63 |
| B. Penyajian Data..... | 71 |
| C. Analisis Data..... | 113 |
| BAB IV : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 137 |
| B. Saran-saran..... | 138 |
| DAFTAR PUSTAKA | 139 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Bagan 2.1. Kegiatan pengembangan sistem informasi | 34 |
| 2.2: Sumber-sumber data untuk Keperluan Informasi | 41 |
| 2.3.: Siklus Informasi..... | 43 |
| 3.1. Struktur Organisasi SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang | 74 |
| 3.2. Struktur Organisasi SIM SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang | 75 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, informasi, dan teknologi komunikasi menjadikan kemajuan ilmu pengetahuan diberbagai bidang seperti perusahaan ataupun organisasi, tanpa kecuali pada bidang pendidikan. Keberadaan dan peran teknologi informasi telah membawa era baru dalam perkembangan pendidikan tetapi belum diimbangi dengan peningkatan sumberdaya manusia

Peningkatan kinerja pendidikan dimasa yang akan datang memerlukan system informasi dan teknologi informasi yang tidak hanya berfungsi sebagai pendukung keberhasilan pendidikan, akan tetapi sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pendidikan sehingga mampu bersaing dipasar global. Dengan pengetahuan yang diperoleh, lembaga pendidikan telah memunculkan konsep dan strategi baru dalam memberilakan layanan pada pengguna jasa pendidikan yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut.¹

Pendidikan pada saat ini membutuhkan dasar yang harus dibangun, yaitu menyadari posisi sebagai penghail jasa pendidikan lembaga pendidikan harus memahami dengan baik kebutuhan masyarakat yang makin kompleks

¹ Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006). 85

terutama diikuti pengembangan teknologi pendidikan yang sangat pesat. Strategi paling tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah memberikan layanan pendidikan dengan memfasilitasi praktek pembelajaran dengan menggunakan infrastruktur teknologi, seperti fasilitas belajar dengan memadukan computer.

Pemanfaatan konsep dan strategi yang digunakan dalam memberikan layanan pada lembaga pendidikan berupa informasi. Aplikasi pengolahan informasi dalam berbagai bidang sering disebut dengan istilah MIS (*Management Information System*) atau SIM (*Sistem Informasi Manajemen*). Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Ada beberapa faktor yang menjadikan sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan manajer, diantaranya adalah manajer dihadapkan pada lingkungan global yang semakin canggih dan lingkungan pendidikan semakin rumit dan dinamis. Dengan segala kerumitan, manajer dituntut untuk membuat keputusan dengan cepat sebagai penentu kebijakan. Sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan adalah sistem yang didisain untuk kebutuhan manajemen dalam upaya mendukung fungsi-fungsi dan aktivitas manajemen pada suatu organisasi pendidikan.

Maksud diterapkannya sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan adalah sebagai pendukung kegiatan fungsi manajemen ; *planning, organizing, staffing, directing, evaluating, coordinating, dan budgeting*² dalam rangka menunjang tercapainya sasaran dan tujuan fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan. Dengan adanya system informasi manajemen lembaga pendidikan akan merasakan beberapa manfaat sebagai berikut, pertama, tersedianya sistem pengelolaan data dan informasi pendidikan. Kedua, terintegrasinya data dan informasi pendidikan untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Ketiga, tersedianya data dan informasi pendidikan yang lengkap bagi seluruh stakeholders yang berkepentingan dalam bidang pendidikan.

Selain itu, penerapan Sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan berfungsi sebagai alat bantu pengambil keputusan dan oleh pihak lain yang tergabung dalam inter-organizational information system sehingga organisasi pendidikan dapat berinteraksi dengan pihak berkepentingan (stakeholders).

Pengembangan sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan sangat dibutuhkan, karena dalam menghadapi persaingan global lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan informasi lebih cepat, akurat dan

² T Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta; BPFE-YOGYAKARTA, 1999). 23

nyaman yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan, sehingga akan menjadi sebuah keunggulan bersaing (*competitive advantage*).³

Competitive advantage dapat dicapai lembaga apabila lembaga dapat memberikan jasa atau layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas dengan layanan yang diberikan,⁴ selain pengguna jasa pendidikan juga puas dengan hasil yang didapatkan.

Sesuai dengan UU. No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT, berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan ketrampilan, kesehatan jasmaniah dan rohaniah, kepribadian yang mantap dan mandiri serta tanggung jawab terhadap masyarakat dan bangsa.

Selain bertujuan meningkatkan kecerdasan bangsa dalam mempertahankan eksistensi maupun oprasionalnya harus memiliki dana yang cukup memadai. Sehubungan dengan hal tersebut lembaga pendidikan memberikan penawaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan berwujud pada layanan jasa (*service*) pendidikan yang akurat dan terpercaya, dan terjamin kebenarannya sesuai dengan permintaan pelanggan.

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.

³ Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006) 15

⁴ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen*, (Jogjakarta: IRCisoD, 2006). 6

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 ataupun tidak berwujud.⁵

Jasa merupakan kombinasi antara *service operating system* dan *service delivery*, agar itu semua dapat tercapai diperlukan adanya system 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.

Jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan siswa, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah mendisain dan menyediakan program layanan sekolah yang terdiri dari dua jenis, yaitu: layanan pokok dan layanan bantu.

Yang berhubungan dengan layanan pokok kepala sekolah dibantu oleh empat personil, diantaranya adalah⁶ ; personil pelayanan pengajaran, personil pelayanan administrasi, personil pelayanan fasilitas sekolah, dan personil pelayan murid (siswa). Sedangkan yang berhubungan dengan layanan bantu,

⁵ Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfa Beta, 2003) .2

⁶ Oteng Sutrisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985) . 65

kepala sekolah menyediakan layanan berupa: layanan perpustakaan, layanan bimbingan dan konseling, serta layanan kesehatan dan keamanan.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendisain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap. Dalam hal ini kepala sekolah memanfaatkan sistem informasi manajemen, dengan sistem informasi manajemen yang terus berkembang lembaga pendidikan dapat bekerja secara cepat dan akurat sehingga produktivitas kerja di lembaga pendidikan lebih meningkat dan berdampak pada meningkatnya mutu pendidikan.

Sekolah unggulan SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang ini diperuntukkan bagi siapa saja selama dia memiliki kelebihan khusus. Jadi tidak ada perbedaan antara kaya dan miskin. Yang membedakan adalah kualitas. Pemenuhan standar pelayanan dan mutu pendidikan adalah prioritas dari sekolah ini. Pelayanan pendidikan dan mutu sekolah ini akan menjamin siswa dapat bersaing dengan sekolah-sekolah internasional.

Pada hakekatnya pembangunan sekolah unggulan bukan terletak pada pembangunan fisiknya saja, namun juga menonjolkan pada proses pembelajaran yang dinamis, dialogis dan memberdayakan sesuai dengan ciri khas sekolah unggulan yakni mencerdaskan, menyenangkan dan menguatkan. Sekolah ini juga diharapkan dapat mengantisipasi program dan layanan pendidikan yang mampu bersaing dan bersanding dengan sekolah internasional

serta handal dalam menghadapi era global maupun memenuhi tuntutan kebutuhan pembangunan lokal dan nasional.

Pada SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang istilah SIM yang digunakan adalah *Cambridge International Centre (CIC)* dari Universitas Cambridge Inggris Raya yang bertindak sebagai *Cambridge International Examination (CIE)*. Fungsi utama CIC di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang yaitu sebagai tempat menyelenggarakan kurikulum adaptif dan adopsi, pembinaan guru, milist siswa dan guru, dan lainnya sampai pada proses penilaian yaitu penyelenggaraan ujian sertifikasi Cambridge. Upaya kerjasama sekolah dengan CIE adalah sebagai wujud dari pengembangan sekolah.

Yang bertindak sebagai pelaksana SIM di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang adalah Tim CIC sekolah yang terdiri dari kepala sekolah sebagai ketua SIM, para wakil kepala sekolah yang bertindak sebagai koordinator. Dalam melaksanakan tugasnya wakil kepala sekolah sekaligus sebagai koornitor SIM dibantu oleh departement-departement pada setiap koordinator dengan tugas masing-masing dan saling melengkapi sehingga menghasilkan informasi yang diinginkan.

Arah pengembangan SIM di SMA Darul 'Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang sesuai dengan Undang-Undang Sisdiknas 2003, pemerintah memperkenalkan klasifikasi sekolah baru. Sekolah itu antara lain disebut sekolah bertaraf internasional (SBI). Klasifikasi sekolah itu dipandang baik untuk mendorong perubahan dan meningkatkan kualitas pendidikan.

Perkembangan SBI sejauh ini dapat dijadikan sebagai indikator akan besarnya minat dan keinginan pengelola pendidikan pada tingkat sekolah untuk melakukan inovasi dan peningkatan kualitas pendidikan dan sebagai upaya yang sistematis untuk memperkuat dan meningkatkan mutu sumber daya kependidikan (kepala sekolah, guru, dan manajemen), membangun sistem kontrol dan akuntabilitas atas seluruh kegiatan akademis dan administrasi keuangan sekolah

Pada hal ini, penulis mengulas lebih dalam pada lembaga pendidikan Islam SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang sebagai objek penelitian, dengan alasan karena SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang menyadari pentingnya mengadopsi praktek sistem informasi yang dipadukan dengan kemajuan teknologi informasi yang dikembangkan didalam sistem informasi yang handal dalam meningkatkan mutu pendidikan, sehingga menghasilkan informasi yang akurat, *up to date* dan komprehensif dapat dinikmati oleh semua pengguna jasa pendidikan ataupun lembaga lanjutan, dan menjadikan keunggulan dalam memberikan layanan jasa pendidikan.

Berkenaan dengan uraian tersebut, maka skripsi ini akan menganalisis bagaimana **“Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT - RSBI Jombang.”**

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana sistem informasi manajemen (SIM) yang dilakukan SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang?

- b. Bagaimana layanan pendidikan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang?
- c. Bagaimana peran Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan layanan pendidikan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian diselenggarakan bertujuan untuk:

- a. Mendiskripsikan Bagaimana sistem informasi manajemen (SIM) yang dilakukan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang
- b. Mendiskripsikan Bagaimana layanan pendidikan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang
- c. Mendiskripsikan bagaimana peran Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan layanan pendidikan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam skripsi ini antara lain:

1. Bagi sekolah

Sistem informasi manajemen dengan sistem keunggulan yang diterapkan pada lembaga pendidikan diharapkan dapat memberikan informasi yang tepat dan *up to date* bagi lembaga pendidikan dalam pengembangan proses pendidikan yang akuntabel sesuai dengan harapan sekolah dan sesuai dengan tuntutan publik atau lembaga lanjutan.

2. Bagi siswa

Dengan adanya sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan diharapkan manajemen berfungsi sebagai instrumen yang memberikan fasilitas pada peserta didik dalam proses belajar sehingga menghasilkan bukti nyata berupa output / keluaran yang bermutu dan memiliki daya saing pada tingkat internasional dimata stakeholder atau lembaga lanjutan sesuai dengan yang tujuan sekolah.

E. Definisi Oprasional

- Peran

Seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan didalam masyarakat.⁷ Dalam hal ini adalah bagaimana sebuah sistem dapat memberikan tingkat harapan atau manfaat tertentu pada suatu hal.

- Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Adalah sekumpulan komponen yang saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda dengan yang lain, tetapi tetap dapat bekerjasama.⁸

Dengan kata lain SIM di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang adalah sebagai suatu sistem informasi berbasis keunggulan dalam

⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989) 667

⁸ Wing Wahyu Winarno, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan, 2004) 15

menyediakan informasi yang tepat dan memberikan kemudahan bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama.

- Layanan Pendidikan

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.⁹ 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.¹⁰

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pengguna jasa pendidikan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan, dimulai pada saat pengguna jasa pendidikan mengadakan kontak pertama kali dengan sistem penyampaian layanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa pendidikan tersebut diberikan”.

- BPPT merupakan kepanjangan dari Badan Pembantu Penyelenggara Teknologi.
- RSBI adalah kepanjangan dari Rintisan Sekolah Berstandar Internasional.

⁹ Rambat Lupiyoadi–A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*, ed II, (Jakarta, : Salemba Empat, 2006). 5.

¹⁰ M.N. nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor; Ghalia Indonesia, 2004). 6

Predikat sekolah berstandar internasional yang disandang oleh SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT – RSBI Jombang pertamakali mendapat pengakuan dari *Cambridge University* selanjutnya baru mendapat pengakuan dari pemerintah Indonesia

F. Metode Penelitian

Strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan guna menjawab persoalan yang dihadapi berhasil tidaknya suatu penelitian banyak dipengaruhi atau ditentukan oleh tepat tidaknya penelitian dalam menentukan metode yang digunakan.

Pada metodologi penelitian kali ini akan dibahas mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

1. Pendekatan dan jenis Penelitian

Adapun penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan terhadap variabel yang lain¹¹

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan, instrumennya adalah manusia, baik peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain. Penelitian kualitatif menggunakan analisis data secara induktif, proses pengumpulan data deskriptif (berupa kata-kata, gambar) bukan angka-angka.¹² Dengan

¹¹ Susilo Martoyo, *prinsip-prinsip Manajemen*, terj. Smith DFM (Jakarta: Bumi Aksara, 1993). 169

¹² <http://www.islamkuno.com/metodologi-penelitian-kualitatif>.

kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi yang ada.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data diperoleh sesuai dengan klasifikasi data yang dikemukakan, adapun sumber data disini adalah:

- a. Person (*narasumber*) merupakan sumber data yang biasa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara baik dari pihak internal sekolah: (Kepala Sekolah. Unit pengolahan data, guru, siswa, badan tata usaha akademik, wali murid). Dan pihak eksternal sekolah: stakeholders (orang tua siswa) alumni.
- b. Place (*tempat atau lokasi*) merupakan sumber data yang menyajikan tempat berupa kondisi sekolah, dimana kondisi SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang tersebut merupakan objek untuk penggunaan metode observasi, antara lain; ruang kepala sekolah, ruang guru, ruang kela, ruang CIC.
- c. Paper (*Dokumentas atau arsip*) merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, symbol lainnya di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang, misalnya: sejarah berdirinya, struktur organisasi, data siswa, data guru, program kerja tahunan, dll¹³

3. Teknik Pengumpulan Data

¹³ Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian social Agama* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001) 163-164

Suatu proses menggandaan data primer untuk keperluan penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah. Karena pada umumnya data yang akan digunakan untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan¹⁴. Dan ada beberapa teknik yang dipakai dalam pengumpulan data yaitu antara lain:

a. Interview

Suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi. Interview ini merupakan alat yang sistematis digunakan untuk mengenali data penelitian.¹⁵ Teknik ini digunakan untuk mewawancarai kepala sekolah SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang untuk memperoleh informasi tentang Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap pelayanan pendidikan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

b. Observasi

Teknik pengumpulan data, dimana penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala atau peristiwa yang terjadi pada objek.¹⁶ Observasi selalu dibutuhkan dalam pengumpulan data yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang sebagai tempat berlangsungnya semua kegiatan sekolah.

¹⁴ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007) 3

¹⁵ M. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999) 211

¹⁶ Sutrisno Hadi, *MetodologiPresearch*, (yogyakarta: UGM Press, 1980)

c. Dokumentasi

Mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dll.¹⁷ Metode ini digunakan untuk mendapatkan data berupa sejarah berdiri, struktur organisasi, Visi dan Misi, Jumlah personil SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang, dll.

4. Teknik Analisa Data

Proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan¹⁸ didalam penelitian ini pada hakikatnya berwujud penelitian deskriptif kualitatif. Maka teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa deskriptif dilakukan melalui tiga alur kegiatan yaitu:¹⁹

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum data yang telah diperoleh dari lapangan untuk dicatat secara rinci, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data peneliti akan memfokuskan pada peran sistem informasi manajemen (SIM) dengan mengkategorikan pada pelayanan pendidikan.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989) 236

¹⁸ Masri Singarimbun dan Sofyan fendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 1995) 263

¹⁹ Husaini Usman dan Pramono Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000) 86-87

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, sebagai langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan atau grafik, hubungan antar kategori yang bertujuan agar data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.²⁰

c. Verifikasi atau Kesimpulan.

Sebagai langkah yang ke tiga dalam teknik analisis data adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan. Fungsi kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat dijadikan jawaban rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tapi mungkin juga tidak karena Rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan dan menemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.²¹

G. Sistematika Pembahasan

Bab I Merupakan bab pendahuluan yang berisi gambaran dari keseluruhan teknik dalam penelitian ini, dengan sub bab sebagai: latar belakang masalah, Rumusan masalah, definisi oprasional, metode pengumpulan data, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

²⁰ Sugiono, *Memahami Penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfa Beta, 2005) h. 95

²¹ Sugiono, *Memahami* h 99

- Bab II Merupakan bab yang membahas tentang konsep dasar sistem Informasi manajemen (SIM) yang meliputi sub bab sebagai berikut: Pengertian sistem Informasi manajemen (SIM), Fungsi sistem Informasi manajemen (SIM), Perangkat Kerja sistem informasi manajemen (SIM).
- Bab III Bab ini merupakan bab yang akan menguraikan sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, jumlah guru dan karyawan, serta kegiatan sekolah yang ada kaitannya dengan system informasi manajemen (SIM) pada SMU Darul Ulum 2 Jombang.
- Bab IV Pada bab ini adalah analisis hasil penelitian yang membahas tentang peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap layanan pendidikan di SMU Darul Ulum 2 Jombang
- Bab V Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil karya penelitian

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

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

a. Sistem

Definisi sistem pada berbagai bidang berbeda-beda, tetapi secara sederhana sistem diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen/variable yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu¹

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. Sementara itu, Budi Sutedjo mengungkapkan sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan

¹ Wahyudi Kumorotomo & Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi public*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001) 8

Dari ketiga definisi diatas system merupakan sekumpulan unsur (elemen) yang saling berinteraksi sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh dalam usaha mencapai tujuan.

Sekolah merupakan suatu system, 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.²

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 pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada.³ 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.⁴ 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

² Aan Komariyah, Cepi Triatna, *Visionary Leadership Menuju sekolah Efektif*, (Jakarta: Bumi Akasara, 2005). 1

³ Budi Sutedjo Dharma Oetomo, *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2002) 168

⁴ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005). 9

proses/model untuk mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat.⁵

Sebuah kebijakan yang diambil oleh seorang manajer bukan bertolak dari data, melainkan dari data yang telah diolah misalnya: informasi tentang jumlah siswa dalam suatu sekolah merupakan data, namun apabila jumlah siswa tersebut telah diproses sehingga ditemukan kecenderungan siswa, misalnya presentase tingkat putus sekolah, maka ini dikatakan sebagai informasi.

Dengan demikian, informasi mengandung pengertian sebagai data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakannya untuk membuat keputusan.

Suatu informasi bisa mejadi bahan bagi pengambil keputusan harus memenuhi syarat sebagaimana yang dibutuhkan oleh kepala sekolah dalam rangka pengambilan keputusan yang harus segera dilakukan. Syarat informasi dalam manajemen diklasifikasikan sebagai berikut: ⁶

- 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 mahalny nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi itu didapat sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

⁵ Mukammad Fahri Husein, *Sistem Informasi manajemen*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002). 9

⁶ Tata Subari, *Analisa Sistem Informasi*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2004). 23-24

2) Informasi yang relevan

Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang berbeda-beda. 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.

4) Informasi yang dapat dipercaya

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.

c. Manajemen

Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Manajemen terdiri dari proses kegiatan yang dilakukan oleh pengelola perusahaan seperti merencanakan (menetapkan strategi, tujuan dan arah tindakan), mengorganisasikan, memprakarsai, mengkoordinir dan mengendalikan operasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.⁷ Ilmu manajemen merupakan salah satu cabang ilmu yang berkembang pesat saat ini. Ilmu ini telah melakukan perpaduan

⁷ Budi Sutedjo, *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2002) 168

keberbagai bidang ilmu lain, atau paling tidak telah menggandeng ilmu lain dalam pengembangannya. Banyak definisi yang telah diberikan oleh para ahli terhadap istilah manajemen.

George R. Terry memberikan pengertian bahwa manajemen adalah tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain.

James A.F. Stoner mendefinisikan Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari ketiga definisi tersebut di atas, terdapat tiga hal penting dalam ilmu manajemen. Pertama, ada tujuan yang hendak dicapai; kedua, tujuan yang hendak dicapai memerlukan / membutuhkan tenaga orang lain; dan ketiga, kegiatan / aktivitas orang lain tersebut harus dibimbing dan diawasi atau dikontrol.

Proses manajemen dimulai dengan perencanaan, kemudian proses pelaksanaan, proses pengendalian dan pengawasan. Pada setiap proses diperlukan informasi yang sebagian dihasilkan oleh sistem informasi manajemen.

Kombinasi dari istilah sistem, informasi, dan manajemen menjadi kata-kata baru yaitu “Sistem Informasi Manajemen (SIM)”. Berikut ini adalah pengertian sistem informasi manajemen menurut beberapa ahli.⁸

Raymond McLeod Jr mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.⁹

Menurut Davis Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yang terintegrasi antara manusia dan mesin yang mampu memberikan informasi sedemikian rupa untuk menunjang jalannya operasi, jalannya manajemen dan fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi.¹⁰

James. A.F. Stoner, system informasi manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, dan fungsi oprasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Dalam *the ensiclopedia of management*; sistem informasi manajemen adalah pendekatan yang direncanakan dan disusun untuk

⁸ Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006) 12-13

⁹ Raymon Mc.Leod. Jr, *Sistem informasi manajemen*, ed I, (Jakarta: Prenhallindo, 1995). 20

¹⁰ Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajmemen*, Bag II, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1984). 40

memberikan bantuan piawai yang memudahkan proses manajerial kepada pejabat pimpinan.¹¹

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disahkan bila diperlukan untuk memberikan data kepada manajemen untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan. Data-data tersebut diolah oleh manajemen untuk menjadi sebuah informasi.

Sistem informasi manajemen atau sering dikenal dengan singkatan MIS (*management information systems*), merupakan penerapan sistem informasi didalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen.

Tanpa adanya sistem informasi manajemen kegiatan organisasi tidak akan bisa berjalan secara maksimal karena sistem informasi manajemen itu lahir dari manajemen. Artinya, tanpa adanya manajemen maka sistem informasi manajemen itu sendiri sesungguhnya tidak ada. sistem informasi manajemen sangat bermanfaat bagi para manajer dalam proses pengambilan keputusan. Sistem ini secara terpadu dan efisien melaksanakan pengumpulan data, dan menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan para pengambil keputusan. Sistem ini memberikan kemudahan dalam menyediakan data secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan.

¹¹ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2005). 14

2. Peran Sistem Informasi Manajemen Sekolah

Sistem informasi dimanfaatkan oleh para pemakai layanan informasi guna membantu tugas penentuan kebijakan organisasi bagi para kepala sekolah. Keberadaan sistem informasi manajemen pada ujungnya berfungsi untuk menelaah informasi menjadi bahan pengambilan keputusan. Selain informasi dapat diperoleh melalui sistem ini, informasi juga bisa diperoleh dari informasi luar.

Seorang kepala sekolah seringkali kelebihan informasi, namun tidak semua informasi yang diterima adalah informasi yang baik dan relevan dengan kebutuhan organisasi, akibatnya kurang akurat informasi tersebut, manajer cenderung mengalami kesalahan saat menentukan kebijakan. Sistem informasi manajemen bertugas menyaring berdasarkan keperluan organisasi, yang orientasinya untuk menunjang keefektifan pengambilan keputusan dari kepala sekolah.

Salah satu tugas penting seorang kepala sekolah adalah pengambilan keputusan yang berkenaan dengan lembaga pendidikan. Sebagai bahan pijakan pengambilan keputusan bagi kepala sekolah adalah sistem informasi manajemen. Suatu informasi bisa menjadi bahan bagi pengambil keputusan dalam tahapan tertentu, tetapi bisa pula merupakan bahan mentah bagi pengambil keputusan untuk tahapan berikutnya. Sehubungan dengan hal tersebut tantangan yang lebih besar untuk memperoleh informasi yang efisien adalah:

- a. Kemampuan untuk memberikan macam dan jumlah informasi yang benar-benar dibutuhkan.

- b. Menyampaikan informasi yang memenuhi persyaratan dan mudah dimengerti pimpinan sekolah. Informasi yang baik dan memenuhi persyaratan adalah: lengkap sesuai kebutuhan, terpercaya dan masih aktual (*up to date*).¹²

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, maka data yang diterima juga harus lengkap. Kriteria data atau fakta yang dijadikan bahan untuk informasi ialah:¹³ (1) relevan, (2) lengkap / mendetail, (3) baru, (4) sesuai dengan tempat, (5) tidak melanggar efisiensi kerja.

Selain yang tersebut diatas, menurut Johnson diharapkan informasi itu memiliki syarat-syarat sebagai berikut:¹⁴ (1) integratif, (2) untuk jangka waktu tertentu, (3) cukup mendetil, (4) berorientasi pada masalah yang akan datang. Lebih jelas lagi yang disebut dengan informasi *up to date* adalah:¹⁵

- a. Akurat: data harus bebas dari kesalahan, data hendaknya menyajikan secara wajar kondisi lingkungan yang melatar belakangi persoalan yang hendak dipecahkan.
- b. Efektivitas biaya: biaya untuk menyediakan data tidak boleh lebih dari nilai atau manfaatnya.
- c. Mutakhir: data hendaknya mencerminkan kondisi lingkungan yang terakhir dan terbaru, bukan kondisi yang sudah kadaluarsa.
- d. Dapat dipercaya: data yang digunakan spesialis harus memunculkan hasil yang sama bila digunakan orang lain dalam kondisi serupa.

¹² Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*, (Jakarta; Bumi aksara, 1995). 102

¹³ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 1998). 154

¹⁴ Tesiss, Syamsul Ma'arif, *Mekanisme Pengambilan Keputusan di Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan*, (Bandung; Administrasi Pendidikan program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, 2003). 26

¹⁵ Ibid..... 26-27

- e. Dapat digunakan, selama mungkin, data hendaknya tidak perlu dirubah-rubah sebelum digunkanan.

Menurut George M. Scott sistem informasi dapat dipergunakan secara nyata untuk mengendalikan operasi, strategi, perencanaan jangka pendek dan jangka panjang, pengendalian manajemen dan pemecahan masalah khusus.¹⁶ Batasan ini menggambarkan peran sistem informasi manajemen dalam menentukan langkah-langkah organisasi, berikut pendampingan pada proses pelaksanaan. Pemecahan masalah dalam sebuah organisasi tidak menutup kemungkinan mendapat acuan solusi dari keberadaan sistem informasi manajemen.

Dengan demikian sistem informasi manajemen berperan dalam membantu tugas-tugas manajemen, mulai dari proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakkan), hingga *controlling* (pengawasan). Bentuk bantuan tersebut secara khusus berupa penyediaan informasi yang berkualitas kepada para manajer, hingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efektif.

Sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu

¹⁶ Robert G. Mudrick and Joel E. Ross, *Sistem Informasi Manajemen Modern*, (Jakarta: Erlangga, 1988). 4

juga maupun dimasa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

3. Badan Sistem Informasi Manajemen Sekolah

Dalam suatu organisasi informasi mempunyai peranan sangat penting. Kebutuhan organisasi pada suatu informasi tergantung besar kecilnya bentuk organisasi tersebut. Supaya informasi dapat tersalurkan kepada pengguna informasi, maka pada sebuah organisasi terdapat sistem informasi manajemen.

Manajemen informasi sistem (MIS) atau yang biasa disebut dengan istilah sistem informasi manajemen (SIM) merupakan suatu badan yang memiliki bagian-bagian yang memiliki tugas-tugas tertentu. Bagian-bagian itu adalah (1) pengumpulan data, (2) penyimpanan data, (3) pemroses data, dan (4) pemrogram data.¹⁷

Dalam buku prinsip-prinsip manajemen Scott menjelaskan bahwa, system informasi manajemen memiliki tiga kegiatan utama, yaitu; menerima data sebagai masukan (input); kemudian memprosesnya dengan melakukan penghitungan dan penggabungan unsur data; dan sampai akhirnya memperoleh informasi sebagai keluaran.

Dari sini, dapat disimpulkan bahwa secara sederhana badan system informasi manajemen memiliki bagian yang meliputi; bagian penginput data pengumpul data; bagian pemroses/pengolah data; serta bagian penyimpanan dan penyedia data. Dalam bagian-bagian terdapat seorang koordinator yang

¹⁷ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 1998). 157

bertugas mengkoordinir pada semua bagian dan bertanggung jawab langsung pada manajemen puncak/kepala sekolah.

a. Personal yang terlibat dalam Sistem Informasi Manajemen Sekolah

Personal yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi manajemen menyangkut beberapa level manajemen mulai dari manajemen puncak hingga manajemen rendah. Personalia sistem informasi manajemen bergantung pada besar kecilnya kebutuhan organisasi pada suatu informasi. Namun secara sederhana personalia yang terlibat dalam sistem informasi manajemen adalah, (1) bagian pengumpul data, (2) bagian penyimpan data, (3) bagian pemroses data dan (4) bagian pemrogram data.

1) Bagian pengumpul data

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.

Personalia yang bertugas pada pengumpulan data dapat diambilkan dari seluruh unit kerja dalam organisasi, sehingga setiap unit kerja memiliki wakil-wakil yang akan menunjang keefektifan pengumpulan data untuk diolah menjadi sebuah informasi yang bermanfaat bagi pengguna informasi.

2) Bagian penyimpan data

Bagian penyimpanan data bertugas menyimpan data. Penyimpanan data sangat diperlukan, karena tujuan utamanya

adalah demi keamanan data. Apabila level-level manajemen membutuhkan data baik data berupa bahan mentah maupun data yang telah diolah, maka data dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan manajer (kepala sekolah maupun wakilnya).

3) Bagian pemroses data

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data dirubah kedalam bentuk informasi yang lebih berguna.¹⁸ Pada pemrosesan data bisa dilakukan secara manual maupun dengan bantuan mesin.

Bagian pemroses data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan level-level manajemen. Karena kebutuhan setiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda, maka kebutuhan data pada tiap-tiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda pula.

4) Bagian pemrogram data

Apabila sistem informasi manajemen sudah memiliki perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut *Programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada perangkat komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas programmer adalah membahasakan data-data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa komputer.¹⁹

b. Pengembangan sistem informasi manajemen sekolah

¹⁸ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005) 22

¹⁹ Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi*..... 159-160

Berkembangnya organisasi akan di ikuti dengan berkembangnya pula kebutuhan akan informasi pada tiap level manajemen. Sehingga kebutuhan koordinasi dan komunikasi juga meningkat. Arus informasi akan diatur berdasar tingkatan pemakainya. Kriteria bagi sistem informasi manajemen yang tepat adalah sistem tersebut dapat memberikan data yang cermat, tepat waktu dan penting artinya bagi perencanaan, analisis dan pengendalian manajemen untuk mengoptimalkan pertumbuhan lembaga pendidikan.

Agar sistem informasi manajemen dapat berguna dan dapat dimanfaatkan secara kontinu produksi informasinya, maka perlu diadakan kegiatan pengembangan sistem informasi. Alasan diadakannya pengembangan sistem informasi, sebab sistem informasi yang digunakan pada saat ini sudah tidak relevan dengan kemajuan teknologi yang ada serta sering mengalami ketidak puasan terhadap prosedur pengolahan informasi sehingga tidak bisa memenuhi permintaan pelanggan.

Tahapan-tahapan yang perlu dilalui dalam pengembangan sistem informasi menurut siagian adalah:²⁰ (1) identifikasi masalah, (2) melakukan study kelayakan (*feasibility study*), artinya suatu study perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengembangan sistem informasi itu mungkin dilaksanakan ditinjau dari semua segi permasalahan seperti tenaga kerja, waktu yang tepat, penggunaan informasi yang dihasilkan, (3) hasil *feasibility study* disampaikan kepada pimpinan organisasi untuk diterima atau ditolak. Jika ditolak berarti

²⁰ Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1990) 140-141

- 2) Melakukan *feasibility study*, artinya untuk mengetahui seberapa jauh pengembangan sistem informasi itu mungkin dilaksanakan ditinjau dari semua segi permasalahan seperti tenaga kerja, waktu yang tepat serta penggunaan informasi yang dihasilkan dan pengaruhnya terhadap proses pengambilan keputusan diperlukan adanya suatu study.
- 3) Hasil *feasibility study* disampaikan kepada pimpinan organisasi untuk diterima atau ditolak. Jika di tolak, berarti tujuan sistem informasi itu harus ditinjau kembali. Jika hasil *feasibility study* itu diterima, kegiatan selanjutnya dapat dilakukan.
- 4) Dengan diterimanya hasil *feasibility study*, langkah selanjutnya ialah menyelesaikan sistem design yang terperinci.
- 5) Diterimanya *sistem design* yang terperinci segera memerlukan pembinaan suatu sistem apresiasi bagi para pemakai bersamaan dengan penyusunan program-program pelaksanaan.
- 6) Jika langkah kelima telah diambil dengan berhasil, barulah sistem informasi dilaksanakan diikuti oleh satu cara penilaian yang kontinu supaya sistem informasi itu dapat disempurnakan terus.

Pengembangan sistem informasi manajemen dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan informasi para manajer

c. Faktor pendukung sistem informasi manajemen sekolah

Setelah tahap pengembangan sistem informasi manajemen dilakukan, langkah selanjutnya perlu memperhatikan sistem operasi yang berhubungan dengan kenyataan yang ada. Sistem informasi dikembangkan untuk mendukung keseluruhan organisasi, eksekutif,

dan area bisnis. Sehubungan dengan hal ini perlu mempelajari bagaimana membangun sistem informasi yang lebih handal dan lebih mudah terpelihara. Sebagai pendukung tentu saja dalam hal ini diperlukan sumberdaya sistem informasi yang lebih dari tingkat pengembangan. Ada tiga kunci utama yang mendukung sistem informasi untuk dijadikan aset jangka panjang lembaga pendidikan, diantaranya adalah:

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksud pada pembahasan ini adalah para staf penanggung jawab perencanaan dan pengembangan sistem informasi pada lembaga pendidikan. Para staff tersebut memiliki tanggung jawab terhadap pengoperasian sistem informasi, apabila terdapat permasalahan tentang sistem informasi pada lembaga pendidikan para staff memiliki kompetensi untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi lembaga pendidikan, selain itu para staff selalu berupaya menggunakan teknologi informasi dalam sistem informasi manajemen untuk kemajuan lembaga pendidikan tersebut.

Supaya pengetahuan para staff berkembang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan, maka perlu mengikuti kombinasi aktivitas seperti pelatihan, pengalaman bekerja, kemampuan manajerial, dan kepemimpinan yang berkualitas.

Faktor penunjang pengembangan SDM staff pada lembaga pendidikan harus memiliki tiga dimensi, antara lain adalah (1) keahlian teknis, mengingat perkembangan teknologi yang sangat

cepat maka keahlian teknis yang harus dimiliki seorang staff sistem informasi adalah untuk selalu mempelajari hal-hal baru; (2) pengetahuan mengenai dunia pendidikan, hal ini dapat diperoleh melalui hasil interaksi antar – SDM yang terlibat dalam dunia pendidikan dengan mengetahui proses oprasional lembaga pendidikan lain yang memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem informasi manajemen; (3) orientasi pada pemecahan masalah, pemecahan masalah pada lembaga yang dibutuhkan bukanlah hanya karakteristik SDM secara tradisional yang terpaku pada tugas-tugas rutin, melainkan para staff yang selalu berpikir kritis dan kreatif dalam memecahkan masalah pada lembaga pendidikan.

2) Teknologi

Teknologi yang dimaksud disini adalah semua yang termasuk dalam infrastruktur sistem informasi, termasuk perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang digunakan bersama-sama pada proses oprasional lembaga pendidikan.

Pemanfaatan teknologi bertujuan untuk terciptanya sistem yang terintegrasi dengan biaya yang relatif terjangkau, untuk biaya oprasional, pengembangan, maupun biaya pemeliharaan baik dalam jangka waktu panjang, menengah, maupun jangka waktu pendek.

Hal ini harus terdefinisi dengan jelas, sehingga investasi dalam infrastruktur strategi pengembangan lembaga pendidikan

tidak akan sia-sia dan pada akhirnya menghasilkan sistem informasi yang dapat dipercaya (*reliable*), akurat (*accurate*), dan konsisten (*consistent*).

3) Relasi

Maksud relasi dalam pembahasan ini adalah hubungan sistem informasi dengan pihak manajemen lembaga pendidikan sebagai pengambil keputusan (*decision maker*). Menjalin relasi berarti membagi resiko dan tanggung jawab. Relasi dapat terwujud apabila ada dukungan dari pimpinan tertinggi lembaga pendidikan sehingga akan bertanggung jawab pada aplikasi sistem informasi yang berorientasi pada proses organisasi. Selain itu, pimpinan tertinggi diharapkan mampu memutuskan skala prioritas pengembangan dan implementasi pada sistem informasi berdasarkan skala kepentingan lembaga pendidikan.

d. Faktor penghambat sistem informasi manajemen sekolah

Didalam perencanaan pengembangan sistem informasi sekolah hambatan-hambatan meegang peran yang sangat penting, hambatan tersebut terutama meliputi ekonomi, politik, dan waktu.

Dalam permasalahan ekonomi pada segi waktu serta biaya, perencanaan pengembangan sekolah melibatkan banyak orang dari berbagai disiplin ilmu. Inti dari permasalahan ekonomi adalah suatu rencana yang dapat menyasikan antara keseluruhan anggaran untuk mencapai tujuan sekolah.

Perencanaan pengembangan juga berkaitan erat dengan politik dan kebijakan yang dihasilkan dari politisasi. Antara perencanaan

pengembangan dan kebijakan pendidikan memiliki hubungan yang sangat mendasar, karena perencanaan berperan dalam memberikan alternatif kebijakan dan tekanan untuk keputusan dari tingkat awal dan paling luas sampai pada tingkat yang lebih rinci dari penentuan kebijakan.

4. Pemrosesan Data Informasi

a. Sumber-sumber fakta dan data

Data dapat diperoleh dari berbagai sumber serta berupa berbagai bentuk. Menurut Gordon B. Davis data adalah kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, dan benda yang berbentuk dari karakter yang dapat berupa *alfabet*, angka, maupun simbol-simbol khusus.²¹

Dari uraian tersebut dapat digambarkan bahwa pada dasarnya data diperoleh dari fakta-fakta yang ada di lapangan. Fakta yang memiliki makna tertentu bagi pengembangan organisasi, maka fakta akan diklasifikasikan dan disusun menjadi data. Fakta yang dijadikan data adalah fakta yang memiliki nilai tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian menyatakan bahwa berdasarkan pengalaman dan kenyataan menunjukkan bahwa sumber data yang dapat diolah dapat bersifat internal maupun eksternal.²²

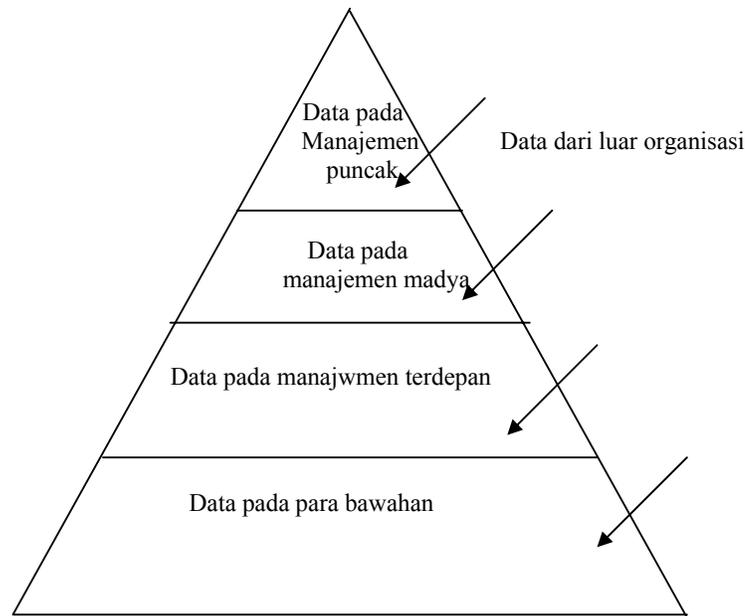
Data internal dapat diperoleh dari semua level-level manajemen organisasi, ini berarti bahwa bidang-bidang fungsional dan berbagai satuan kerja dalam organisasi dapat menjadi sumber data.

²¹ Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bag. I*, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1991) 29

²² Made Pidarta, *Manajemen*.....162

Sedangkan data eksternal dapat diperoleh dari lingkungan sekitar. Pengumpulan data secara eksternal harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Berikut adalah gambaran sumber data internal dan data eksternal.

Bagan 2.2: Sumber-sumber data untuk Keperluan Informasi



Sumber: Made Pidarta 1988, dengan penyesuaian

b. Frekuensi pengumpulan data

Frekuensi pengumpulan data dibedakan dalam dua jenis yakni, data kondisi dan data operasi. Data kondisi berhubungan dengan sebuah titik waktu tertentu. Sedangkan data operasi adalah data yang mencerminkan perubahan data selama periode tertentu.

Seiring dengan perkembangan waktu, secara otomatis fakta yang terjadi juga mengalami perkembangan. Hal ini akan berpengaruh pada data-data yang diperlukan. Untuk mengantisipasi perubahan data yang terjadi setiap waktu, unit pengolah data harus mengikuti dan

meng-*up date* data sesuai dengan kenyataan, karena hal ini akan mempengaruhi informasi yang diterima manajer (kepala sekolah dan wakil-wakilnya) dan akan berdampak besar pada perkembangan organisasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa frekuensi pengumpulan data harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Frekuensi pengumpulan data disesuaikan dengan tingkat akurasi, relevansi dan batasan waktu. Data yang dirasa kurang relevan dengan kondisi yang ada, maka segera dilakukan pembaharuan data sebagaimana perkembangan yang ada.

c. Transformasi Informasi

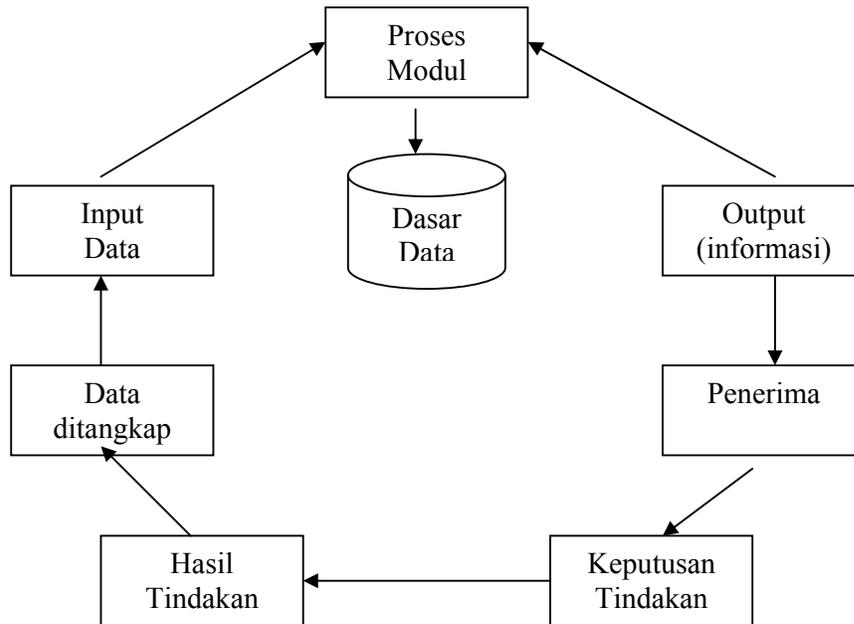
Transformasi informasi adalah sekumpulan proses dalam mengelola sistem informasi. Fungsi transformasi informasi adalah memberikan kelancaran dan efisiensi dalam memproses data menjadi informasi, sehingga menghasilkan informasi yang bermutu.

Pada hakikatnya transformasi informasi merupakan suatu proses perubahan wujud, sifat, ciri-ciri data hingga menjadi informasi, dan selanjutnya akan disebarluaskan dan didokumentasikan. mekanisme transformasi informasi dimulai dari pengumpulan data (*input*), kemudian data diolah (*Processing*) dengan menggunakan suatu proses tertentu, data yang telah diolah akan menghasilkan informasi (*output*) sampai akhirnya data tersebut disebarluaskan atau didokumentasikan.²³

²³ Tata Subari, *Analisis Sistem*.....31

Pengolahan data menjadi informasi dengan melalui tahapan diatas akan membentuk suatu siklus informasi. Demikian gambaran siklus informasi menurut Tata Subari.²⁴

Bagan 2.3.: siklus informasi



Sumber: Tata Subari 2004, dengan penyesuaian

Dari gambar diatas dapat dipahami bahwa data diproses melalui suatu model informasi kemudian diterima oleh penerima untuk dibuat menjadi suatu keputusan dan melakukan tindakan yang akan mengakibatkan sejumlah data lagi. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model, dan seterusnya hingga membentuk siklus informasi (*information cycle*). Dan hasil dari tindakan tersebut muncullah kejadian-kejadian yang disebut sebagai fakta.

²⁴ Ibid.....21

d. Penyimpanan informasi

Informasi yang telah terkumpul dan terolah dengan baik perlu disimpan dengan sebaik mungkin mengingat informasi sebagai salah satu sumber daya strategis dalam organisasi. Penyimpanan informasi sangat penting karena tidak semua informasi yang dimiliki digunakan saat sekarang tetapi sesuai dengan kebutuhan. Kegiatan penyimpanan informasi bertujuan agar terjamin keamanannya, hemat biaya, serta mudah dicari dan diambil apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Selain dalam ingatan manusia penyimpanan informasi dapat dilakukan pada alat-alat seperti *floopy disk*, *compact disk*, *hard disk*, *flashdisk*, dan sebagainya.²⁵ Hal ini merupakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat penyimpanan informasi sehingga biaya penyimpanan lebih hemat, terutama karena tidak memerlukan tempat yang besar. Selain itu, dengan sarana teknologi tinggi, keadaan informasi lebih terjamin.

B. Konsep 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).

²⁵ Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). 18

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.²⁶ 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.²⁷

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.²⁸

Philip Kotler menyatakan bahwa jasa tidak mempunyai wujud dan tidak memberikan kepemilikan suatu apapun kepada pembelinya. Sedangkan proses produksinya bisa tergantung atau tidak tergantung sama sekali kepada fisik produk.²⁹

Dari definisi diatas, tampak bahwa didalam jasa selalu ada dua aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa),

²⁶ Rambat Lupiyoadi–A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*, ed II, (Jakarta,: Salemba Empat, 2006). 5

²⁷ M.N. nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor; Ghalia Indonesia, 2004). 6

²⁸ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta; Salemba empat, 2006). 7

²⁹ Buchari Alma, *Pemasaran Strategik jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003). 3

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 literature yang lebih dikenal dengan istilah IHIP: *Intangibility*, *Heterogeneity*, *Inseparability*, *Perishability*. Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan).

a. *Heterogeneity/ variability*

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

b. Tidak Terpisah (*Inseparability*)

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.

c. Perishability

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:³⁰

a. 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.

c. Jaminan (*assurance*)

³⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta; ANDI Yogyakarta, 2008). 95

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

d. *Empati (empathy)*

Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam oprasi yang nyaman.

e. *Bukti fisik (tangibles)*

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan/perengkapan, 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 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 di sekolah.

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

Bentuk pelayanan dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:³¹

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.³²

- 1) 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.
- 2) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian-bagiannya.

³¹ Oteng Sutisno, *Administrasi pendidikan*, (Bandung; Angkasa, 1985). 65

³² Oteng Sutisno, *Administrasi*..... 65

- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga dipergustakaan, 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.³³

- a) Fungsi pemeliharaan
- b) Pembantu kepala sekolah yang ditugasi sebagai pengawasan kehadiran dan disiplin murid, dengan kegiatannya yaitu menyelenggarakan wawancara pada saat penerimaan siswa baru, mengurus penempatannya; mengikuti semua kasus yang diteruskan; menyelenggarakan pembicaraan dengan orang tua; mungkin mengawasi seluruh bimbingan.

³³ Oteng Sutisno, *Administrasi* 65

- c) Petugas kehadiran, dengan kegiatannya yaitu memeriksa identitas siswa (alamat siswa baru), memeriksa yang tidak masuk, dll.
- d) Fungsi kesehatan, kedudukan personilnya adalah dokter, dokter gigi, dengan kegiatannya yaitu melakukan pemeriksaan, emeberikan pengobatan darurat, dan memberi nasehat tentang pengobatan dan pencegahan.
- e) Fungsi bimbingan dan penyuluhan, pelayanan psikologis, kedudukan personilnya ada empat, yaitu:
 - 1) Kepala bimbingan dan pembantu sekolah, dengan kegiatan yaitu: mengelola semua aspek program bimbingan dan penyuluhan, mengkkordinaikan fungsi-fungsi,menugasi dan membimbing staf, merencanakan pembiayaan dan tugas lain yang masih menjadi tanggung jawabnya.
 - 2) Penyuluh, guru penyuluh, dengan kegiatannya yaitu menyelenggarakan program orientasi, memberikan nasehat bimbingan individual dan kelompok, mempertimbangkan kesejahteraan umum murid, menangani pembicaraan dengan orang tua.
 - 3) 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.

- 4) 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.
- f) Fungsi dokumentasi, dengan personil nya adalah petugas dokumentasi dengan kegiatan memelihara catatan kumulatif.
- g) Fungsi testing dan penelitian dengan kedudukan personil sebagai koordinator atau direktur, ahli psikiatri yang memiliki kegiatan menyelenggarakan program testing, melakukan testing individual atas dasar penyerahan kasus; membandingkan data dan hasil penelitian; membantu mengembangkan kurikulum.
- h) 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.
- i) Fungsi kegiatan murid (*ekstrakurikuler*), 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:³⁴

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 oprasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. 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

³⁴ Oteng Sutisno, *Administrasi* 130

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.³⁵

- a. Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapnnya 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 satu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.
- c. Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan 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.

³⁵ M. Sulthon Masyhud et al., *Manajemen pondok Pesantren*, (Jakarta; Diva Pustaka, 2005), 139.

- d. 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. Prinsip Layanan dalam Pendidikan Islam

Layanan merupakan persoalan serius bagi manajer, termasuk manajer dalam pendidikan Islam. Layanan merupakan salah satu komponen penting dan harus mendapatkan perhatian khusus dalam pengolahan pendidikan, apabila menginginkan lembaga yang dikelolanya mengalami peningkatan disegala bidang.

Berkaitan dengan paradigma tersebut, manajer sebagai pengelola lembaga pendidikan berperan sebagai penjual yang melayani pembeli (pengguna jasa pendidikan). Sebagai penjual manajer harus menampilkan sifat, antara lain:³⁶

- a. Berusaha memberikan layanan dengan cepat dan tepat.
- b. Berusaha bersikap ramah
- c. Berusaha mematok harga yang bersaing
- d. Berusaha menghibur pembeli
- e. Berusaha bersikap jujur (apa adanya)
- f. Berusaha mampu menahan diri dari perasaan kecewa bila ada pembeli yang bersikap kurang menyenangkan.

³⁶ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang: Erlangga, 2007). 195

Pelayanan dalam pendidikan Islam mencakup berbagai hal, seperti:³⁷

- a. Pelayanan pembelajaran, yang merasakan pelayanan ini adalah:
para siswa/santri
- b. Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa/santri, guru/ustadz.
- c. Pelayanan kepegawaian
- d. Pelayanan keuangan
- e. Pelayanan kesejahteraan, diartikan dalam ukuran material.
Misalnya. Gaji, honorarium, dan fasilitas fisik.

Dalam memberikan layanan, manajer pendidikan harus bersikap adil kepada semua pelanggan. Pelanggan pendidikan terdiri dua jenis, yaitu:

- a. Pelanggan internal terdiri atas guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi.
- b. Pelanggan eksternal yang merupakan pelanggan primer, yaitu: siswa; pelanggan sekunder, yaitu orang tua, pemerintah, dan masyarakat; dan pelanggan tersier, yaitu pemakai atau penerima lulusan, baik lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia usaha.

Manajer dalam memberikan layanan harus memberikan yang terbaik kepada semua pelanggan agar pelanggan puas. Menurut Mulyasa dalam manajemen pendidikan Islam, yakni: (*reliability*) layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, (*assurance*) mampu menjamin kualitas pembelajaran, (*tangible*) iklim sekolah yang kondusif, (*emphaty*) memberikan perhatian penuh kepada peserta didik, (*responsibility*) cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik.

³⁷ Ibid.....196

Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya sekolah dikatakan berhasil jika:

- a. Siswa puas dengan layanan sekolah, misalnya: puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan gurumaupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah.
- b. Orangtua puas dengan layanan terhadap anaknya mapupun layanan kepada orangtua, misalnya: puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah.
- c. Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri, dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengankualitas yang sesuai dengan harpa.
- d. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah, misalnya: dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan antara guru/karyawan/pimpinan, honorarium/gaji, dan sebagainya.

B. Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan

Dalam meningkatkan layanan pendidikan, fungsi sistem informasi manajemen adalah suatu kegiatan formal dalam hal mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi. 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 informasi

yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mudah didapatkan secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada meningkatnya mutu pendidikan.

Dalam memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan sistem informasi manajemen sebagai penunjang layanan. Secara sederhana sistem informasi manajemen merupakan sarana yang tepat yang dapat mengantarkan organisasi informasi mengkoordinasikan segenap aspek kebutuhan pelanggan.

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.³⁸ Akan tetapi, dalam dunia pendidikan layanan terbaik (*excellence Service*) tidak cukup hanya diberikan kepada siswa atau orang tua siswa saja sebagai pelanggan eksternal, layanan terbaikpun juga harus diberikan kepada para staff 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 diberikan. Dalam upaya pencapaian kepuasan pelanggan secara tidak langsung dibutuhkan wadah berupa sistem informasi manajemen. Dengan memiliki sistem informasi manajemen berarti lembaga pendidikan telah memanfaatkan teknologi informasi (TI) yang berfungsi sebagai menyampaikan

³⁸ Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan konsep dan Strategi Aplikasi*, (Jakarta: Garsindo, 2002)

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 yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut.³⁹

Lembaga pendidikan melihat bahwa TI merupakan alat yang sangat menarik untuk membuat operasional organisasi lebih efisien, artinya sistem informasi manajemen merupakan salah satu fasilitas lembaga pendidikan yang lebih tepat dalam melayani pelanggan dan memuaskan pemilik lembaga pendidikan tersebut (*share holder*).⁴⁰

Dengan adanya sistem informasi manajemen, informasi 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 sistem informasi manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel. Dengan demikian secara otomatis sistem informasi manajemen 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 sistem informasi manajemen.

³⁹ Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *Sistem*....., h 85

⁴⁰ Ibid H. 75

Pada umumnya sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam manajemen pendidikan antara lain; sistem informasi keuangan, sistem informasi sarana prasarana, sistem informasi kurikulum, sistem informasi kesiwaan,dan lain-lain. Mengingat bahwa 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. Peran sistem informasi manajemen juga akan diposisikan pada tiga wilayah diatas, ketiga fungsi ini menjadi satu cakupan yang harus dikoordinir oleh para pengelola informasi yaitu organisasi informasi, kuncinya adalah pemanfaatan sistem informasi secara baik.

2. Latar Belakang Berdirinya SMA RSBI Darul 'Ulum 2 Jombang

SMA Darul 'Ulum 2 Unggulan didirikan pada Tahun 1994. Pada awal berdirinya SMA Darul 'Ulum 2 Jombang bukanlah sekolah yang dikandidatkan unggulan. Dan tidak terletak di Pondok Pesantren Darul Ulum, melainkan di kota Jombang. Namun pada tanggal 30 Agustus 1997 M / 26 Robi'ul Tsani 1418H SMA 2 Jombang diserahkan kepada pondok pesanteren Darul ulum.

Pendirian SMA Darul 'Ulum 2 Unggulan BPP Teknologi tersebut dalam rangka mengemban amanat umat dan mengantisipasi tantangan era global. Bekerja sama dengan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) Jakarta, Pondok Pesantren Darul 'Ulum memberikan alternatif baru bagi masyarakat. Alternatif tersebut berupa sekolah yang berorientasi pada pengembangan IMTAQ dan IPTEK secara seimbang guna memberikan bekal bagi sumber daya manusia Indonesia untuk menghadapi masa depan yang semakin kompetitif. Setelah melalui proses yang panjang akhirnya SMA Darul 'Ulum 2 berlabelkan unggulan BPP Teknologi SBI dan mendapat tempat terhormat dikancah pendidikan indonesia.

Tidak banyak cerita yang mengiringi berdirinya SMA Darul 'Ulum 2 menjadi sekolah unggulan. Dibawah pimpinan KH. Cholil, SMA Darul 'Ulum 2 melangkah dengan sistem baru dan mencoba memberikan sentuhan warna yang berbeda pada dunia pendidikan pesantren. Diantara sistem baru yang diterapkan adalah sistem kegiatan belajar mengajar *full day school* yang dimulai pada pukul 06.45 dan berakhir pada pukul 16.00. selain itu

sistem disiplin yang diperketat mulai diterapkan untuk mendidik siswa siswinya menjadi pribadi yang bermental kuat dan berakhlakul karimah. Periode kepemimpinan KH. Cholil hanya berlangsung sekitar satu tahun.

Setelah SMA Darul 'Ulum 2 dirasa cukup kuat untuk berdiri sendidri, kepemimpinan dipercayakan kepada Bapak Suwaji S.H. sepak terjang kepemimpinan beliau banyak yang tidak mengetahui. Seperti halnya KH. Cholil, Bapak Suwaji S.H. menjabat sebagai kepala sekolah di SMA Darul 'Ulum 2 selama satu tahun. Tapi meskipun masa kepemimpinan Bapak Suwaji S.H. Cuma satu tahun, mampu membawa SMA Darul 'Ulum 2 menjadi juara LKTI nasional yang karyannya masih diingat sampai sekarang, yaitu Pemanas Tenaga Surya. Inilah awal periode keemasan SMA Darul 'Ulum 2 BPPT SBI.

Setelah selama kurang lebih satu tahun, Majelis kembali mereposisi dan mengganti pemimpin SMA Darul 'Ulum 2. setelah Bapak Suwaji S.H. kepemimpinan dipercayakan kepada Ir. Aspiyak. Satu tahun masa pengabdian beliau, akhirnya majelis mengubah kepemimpinan, kali ini dipercayakan pada bapak Drs. Muhaimin Ms. M.Pd. ditahun kepemimpinan beliau SMA Darul 'Ulum 2 benar-benar mengalami masa keemasan yang kedua kalinya. Prestasi demi prestasi menjadi hal yang sangat wajar pada saat itu, hingga akhirnya Depdiknas memberikan kepercayaan, setelah melewati proses panjang, SMA Darul 'Ulum 2 Jombang yang telah terakreditasi A telah mendapatkan kepercayaan dari Direktorat Pembinaan SMA untuk melaksanakan Rintisan Sekolah Nasional Bertaraf Internasional

(RSNBI) yang merupakan perwujudan Visi dan Misi Sekolah dalam rangka menjawab kebutuhan jaman. Yakni sekolah yang dirancang agar mampu melaksanakan proses pelayanan pendidikan yang bermutu dan menghasilkan lulusan yang setara dan diakui secara Internasional.

Status ini jugalah yang membuat pusat pendidikan mempercayakan SMA Darul 'Ulum 2 menjadi salah satu Sekolah Nasional Berstaraf Internasional (SNBI). Masa kepemimpinan Drs. Muhaimin Ms. M.Pd. berakhir pada tahun 2005 bersamaan dengan berdirinya SNBI dan Drs. Muhaimin Ms. M.Pd. dipercayakan menjadi pembina SNBI. SMA Darul 'Ulum 2 Unggulan BPP Teknologi SBI ini kembali dipercayakan kepada Bapak Ir. Aspiyak.

3. Visi, indikator visi, dan Misi

Visi

- Unggul dalam IPTEK
- Unggul dalam IMTAQ dan
- Unggul dalam AKHLAK

Indikator Visi

- Unggul dalam perolehan rata-rata nilai UAN
- Unggul dalam persaingan masuk PTN
- Unggul dalam Lomba Karya Ilmiah Remaja
- Unggul dalam lomba Olimpiade MAFIKIB
- Unggul dalam lomba kreatifitas
- Unggul dalam lomba kesenian dan olah raga

- Unggul dalam kedisiplinan
- Unggul dalam kemampuan Ilmu Agama
- Unggul dalam budi pekerti (akhlak mulia)

Misi Sekolah

- Menyelenggarakan pendidikan secara terpadu antara sekolah dan Pondok Pesantren Darul Ulum
- Menyelenggarakan kegiatan pembelajaran full days school
- Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah
- Mendorong dan membantu siswa untuk mengenali potensi dirinya, sehingga dapat dikembangkan secara optimal
- Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah dan stakeholder

4. Tujuan, ciri khas SMA RSBI Darul 'Ulum 2 Jombang

Tujuan sekolah sampai dengan tahun 2007 dapat mencapai hal-hal sebagai berikut :

- Pada tahun 2007 proporsi lulusan yang diterima PTN dan PT luar negeri minimal 95 % dengan atau tanpa tes masuk
- Pada tahun 2007 memiliki kelompok KIR dan mampu menjadi finalis LKIR tingkat nasional
- Pada tahun 2007 memiliki kejuaran olimpiade tingkat nasional
- Pada tahun 2007 memiliki tim olah raga minimal 3 cabang dan mampu menjadi finalis tingkat provinsi

- Pada tahun 2007 memiliki tim kesenian yang mampu tampil pada acara tingkat kabupaten
- Pada tahun 2007 mampu membina siswa-siswi sebagai juru da'wah agama

Ciri Khas/Kekhasan Sekolah

- Menyelenggarakan adaptif/adoptif kurikulum nasional, kurikulum Pondok Pesantren Darul Ulum dan kurikulum Cambridge
- Full days school dan boarding school
- Input siswa dari berbagai wilayah RI
- Sarana pendidikan yang representative
- Pengelompokan Kelas berdasarkan jenis kelamin (Kelas laki-laki & Kelas Perempuan)

5. Keadaan objektif SMA Darul 'Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

SMA RSBI Darul 'Ulum 2 Jombang berdiri diatas tanah seluas 13.000 m² dengan luas bangunan 1.000 m² yang terdiri dari dua lantai. dan sisanya untuk halaman / taman 1.000 m², lapangan parkir, lapangan olah raga 1.750m² dan kebun seluas 9.250 m². Adapun bangunan SMA RSBI Darul 'Ulum 2 Jombang terdiri dari:

Tabel 3.1 Sarana prasarana SMA Darul Ulum 2 Jombang ¹

| No. | Jenis Ruang | Milik | | | | | |
|-----|-------------|-------|------------------------|--------------|------------------------|-------------|------------------------|
| | | Baik | | Rusak Ringan | | Rusak Berat | |
| | | Jml | Luas (m ²) | Jml | Luas (m ²) | Jml | Luas (m ²) |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |

¹ Diambil dari *Dokumentasi laporan Individu Sekolah Menengah Di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang*

Tabel 3.2. Keadaan guru SMA RSBI Darul 'Ulum 2 Jombang²

| No | Bidang Studi | S T A T U S | | | | Jml |
|----|---------------------------|-------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | DPK | GTY | GB | GTT | |
| 1 | Pendidikan Agama | | | | | |
| 2 | PPKN | 1 | | | 1 | |
| 3 | Bahasa & Sastra Indonesia | | | | 4 | |
| 4 | Sejarah Nasional/Umum | | | | 1 | |
| 5 | Bahasa Inggris | | | | 8 | |
| 6 | Pendidikan Jasmani | | | | 3 | |
| 7 | Matematika | | | | 9 | |
| 8 | Fisika | | | | 7 | |
| 9 | Biologi | | | | 5 | |
| 10 | Kimia | | | | 5 | |
| 11 | Ekonomi-Akuntansi | | | | 5 | |
| 12 | Sosiologi | 1 | | | 2 | |
| 13 | Geografi | | | | 2 | |
| 14 | Pendidikan Kesenian | | | | 3 | |
| 15 | Al Qur'an/Tajwid | | | | 2 | |
| 16 | Tafsir /Fiqih | | | | 3 | |
| 17 | Aqidah Akhlak | | | | 2 | |
| 18 | Hadist | | | | 2 | |
| 19 | Nahwu/Bahasa Arab | | | | 3 | |
| 20 | SKI | | | | 1 | |
| 21 | Ketrampilan: | | | | | |
| | a. Conversation | | | | 2 | |
| | b. Komputer | | | | 2 | |
| | | | | | | |
| | JUMLAH | 2 | - | - | 72 | 74 |

Tabel 3.3 Jumlah Siswa SMA RSBI Darul 'Ulum 2 Jombang³

| NO | KELAS | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH |
|----|---------------|------------|------------|------------|
| 1 | Kelas I | 97 | 122 | 219 |
| 2 | Kelas II | 58 | 70 | 128 |
| 3 | Kelas III IPA | 78 | 121 | 199 |
| 4 | Kelas III IPS | 24 | 33 | 57 |
| | Jumlah | 257 | 346 | 603 |

² Diambil dari *Dokumentasi Keadaan Guru* di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

³ Diambil dari *Dokumentasi Keadaan siswa* di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

B. Penyajian Data

1. Bentuk badan SIM di SMA Darul ‘Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang

Dari hasil observasi bahwa SMA Darul ‘Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang tidak memakai nama SIM, akan tetapi istilah yang digunakan adalah CIC (*Cambridge International Centre*) yang ditunjuk oleh Universitas Cambridge yang bertindak sebagai CIE (*Cambridge International Examination*) sejak bulan Agustus 2007.

Terkait dengan Bentuk SIM di SMA Darul Ulum 2 Jombang, berikut hasil wawancara dengan kepala sekolah SMA 2 Darul Ulum Ir. Aspiyak sebagai berikut:⁴

Dalam meningkatkan mutu pembelajaran, SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang bekerjasama dengan Universitas Cambridge dan telah berhasil ditetapkan menjadi CIC (*Cambridge International Centre*) yang merupakan bentuk SIM sekolah oleh Universitas Cambridge yang bertindak sebagai CIE (*Cambridge International Examination*). Kita bekerjasama dengan Universitas Cambridge ini untuk penerapan kurikulum adaptif, ujian sertifikasi siswa dan guru, serta milist siswa dan guru.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Munculnya SIM merupakan wujud program dari waka pengembangan sekolah yaitu sebuah upaya mengadakan kerjasama dengan Universitas Cambridge dan sejak Agustus 2007 telah berhasil ditetapkan menjadi CIC (*Cambridge International Centre*) oleh Universitas Cambridge yang bertindak sebagai CIE (*Cambridge International Examination*) yang akhirnya CIC sekolah disebut sebagai badan SIM di SMA Darul Ulum 2 Jombang.

⁴ Hasil wawancara dengan kepala sekolah tanggal 22 Juni 2009

Tujuan pembentukan SIM adalah sebagai upaya pengembangan sekolah dengan penyelenggaraan kurikulum *adaptif* dan *adopsi*, pembinaan guru, *milist* siswa dan guru, dan lainnya sampai pada proses penilaian yaitu penyelenggaraan Ujian *Sertifikasi Cambridge*.

Penyelenggaraan kurikulum adaptif dan adopsi dari *Cambridge University* berupa kurikulum internasional, berarti SMA Darul Ulum 2 Jombang memiliki standar kurikulum yang melengkapi standar isi, standar proses dan standar penilaian itu menjadikan sekolah ini harus memiliki muatan mata pelajaran yang setara atau lebih tinggi dari muatan mata pelajaran sekolah unggulan lain. Hasil yang diperoleh dari kurikulum adaptif adalah siswa dalam menganalisis berbagai ilmu pengetahuan dalam program *High Ordered Thinking* (HOT) serta dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris siswa.

Apabila mengadopsi kurikulum internasional tentu saja diperlukan pembinaan guru yang berhubungan dengan proses pembelajaran di sekolah. Guru harus menguasai kurikulum yang telah diberikan oleh *Cambridge University*. Sedangkan *milist* siswa dan guru di gunakan sebagai sarana komunikasi sesama guru diseluruh dunia yang tergabung dalam CIE bisa saling *sharing* metode pengajaran yang bisa diterapkan di sekolah untuk peningkatan mutu pembelajaran. Sedangkan bagi siswa dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh siswa di dunia yang sudah tergabung dalam CIE.

Adapun proses penilaian yaitu penyelenggaraan Ujian Sertifikasi Cambridge bisa diikuti oleh siswa dan guru. *Sertifikasi Cambridge* diselenggarakan untuk siswa berumur 14 – 19 tahun, diikuti dan dilaksanakan secara serempak di seluruh dunia (\pm 150 negara). Ada beberapa level yang bisa diikuti oleh siswa diantaranya IGCSE (*International General Certificate of Secondary Education*) dan AS/A Level. Lebih dari 50 tahun, sertifikat yang diperoleh dari ujian ini dapat digunakan untuk mendaftarkan diri di *University/ College* di seluruh dunia yang telah bekerjasama dengan *Universitas Cambridge*. Salah satu contohnya adalah seorang siswa dapat masuk ke *Harvard University* yang merupakan Universitas terbaik di dunia, dengan memiliki nilai A atau B untuk A level.

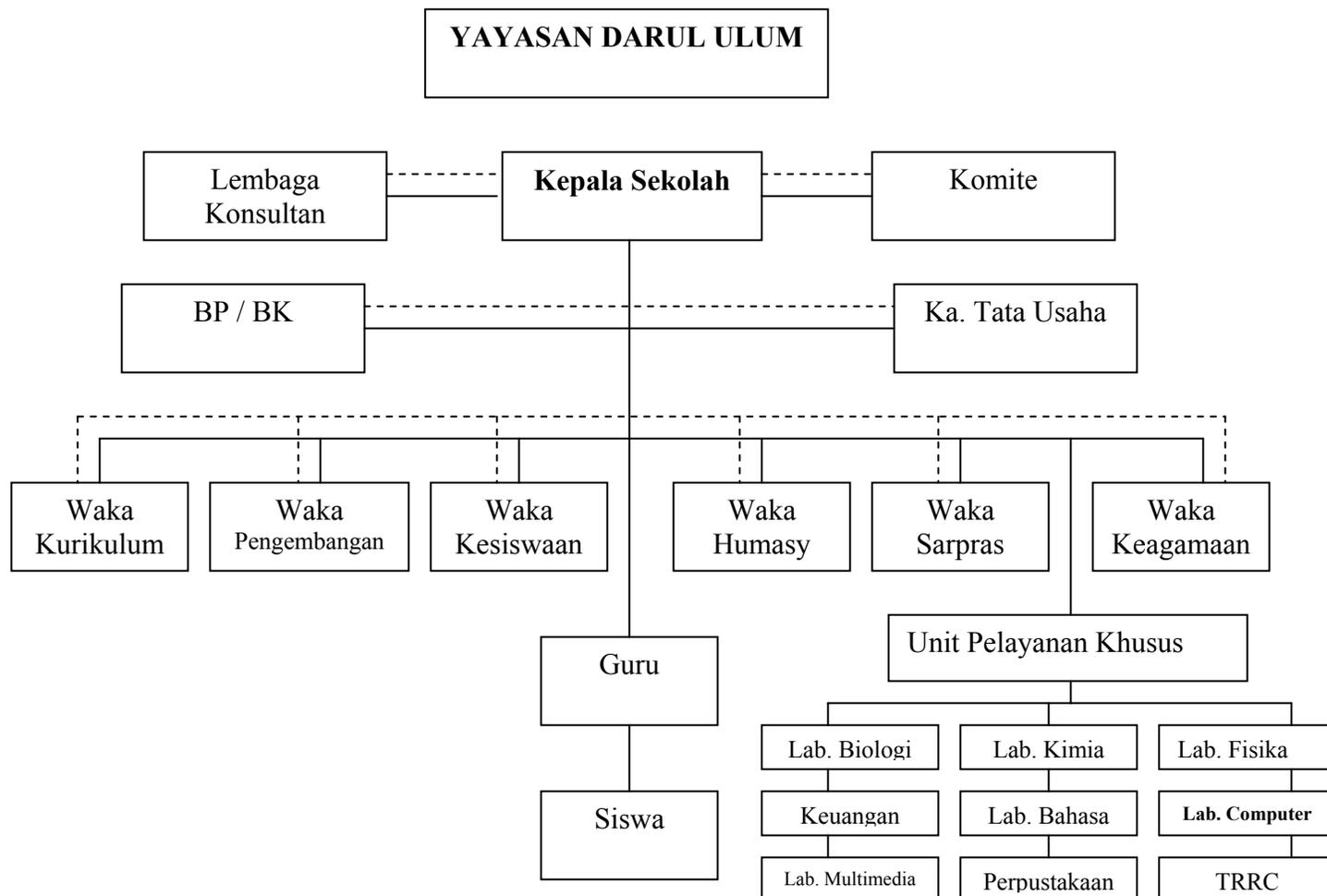
Sedangkan untuk peningkatan kompetensi guru, dapat mengikuti ujian sertifikasi guru berupa training bagi guru baik secara *face to face* maupun *on line training*. Sertifikasi yang diikuti guru bukan sertifikasi jabatan dari pemerintah akan tetapi sertifikasi kelayakan dan mendapatkan legalitas dari *Cambridge university* untuk menjadi examiner pada ujian *speaking English as a Second Language (ESL)* dan *Arabic* karena kualifikasi yang dimiliki. Yang bertindak sebagai pelaksana SIM di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang adalah Tim CIC. Tugas tim CIC sama dengan tugas SIM di sekolah lain, yaitu mengumpulkan data baik dari dalam (data internal) maupun dari luar (data eksternal) yang masih ada kaitannya dengan sekolah. Data yang telah diperoleh akan diolah (*processing*)

kemudian di distribusikan kepada pengguna informasi (stakeholders sekolah).

Agar pembahasan relevan dengan bab sebelumnya, maka istilah CIC pada SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang akan diubah menjadi istilah SIM sekolah. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi bias pemahaman tentang SIM sebagaimana maksud dari fokus penelitian.

Berikut Struktur Organisasi Sekolah SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang Periode 2008 – 2009

Bagan 3.1. Struktur Organisasi SMA DARUL ULUM 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang Periode 2008 – 2009



dilakukan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh *stakeholder* pendidikan.

Dalam memenuhi kualitas, sekolah harus memiliki komponen-komponen seperti high performance, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas yang didukung oleh ICT dan values yang kokoh dan membentuk sistem informasi manajemen berbasis keunggulan.

Dengan hadirnya sistem informasi berbasis keunggulan diharapkan dapat memenuhi proses pendidikan yang accountable dan dapat memfasilitasi terjadinya proses belajar pada diri peserta didik dengan berhasil sehingga dapat dibuktikan dan diwujudkan.

Tujuan dan sasaran

Sistem manajemen sekolah berbasis keunggulan ini memiliki tujuan untuk memfasilitasi proses pembelajaran secara sistematis, komprehensif, terpadu dan efektif sehingga proses pembelajaran dapat menghasilkan dan mewujudkannya manusia yang berperilaku mulia dan bermartabat. Untuk dapat menghasilkan suatu sistem yang efektif perlu dilakukan persiapan yang cermat dan matang. Kegiatan persiapan ini dilakukan dengan tujuan dan sasaran sebagai berikut.

- 1) Tujuan:
 - a) Untuk mendapatkan gambaran eksistensi yang riil
 - b) Untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat
 - c) Untuk menyamakan persepsi dengan lembaga / unit pemakai sistem

- d) Kelompok guru yang berfungsi sebagai manajemen PBM dalam kelas dan organisasi berdasarkan rumpun bidang study.
- e) Siswa sebagai peserta didik yang merupakan fokus dalam proses pembelajaran.

Dalam konteks otonomi daerah, struktur dapat berkembang dari yang mencakup satuan pendidikan tertentu yang terbatas menjadi keseluruhan satuan pendidikan. Dalam arti mencakup seluruh jenis dan jenjang pendidikan, dan dapat dikembangkan secara vertikal yang mencakup seluruh lingkup kabupaten / kota dengan sistem online. Sistem *on line* ini dapat digunakan untuk membantu perkembangan sistem dan untuk mengembangkan kebijakan baru.

Komponen Sistem sekolah terdiri dari : (a) Pengembangan kurikulum sekolah, (b) Pengelolaan guru, (c) Pengelolaan layanan terhadap siswa, (d) Pengelolaan fasilitas pendidikan, (e) Manajemen keuangan, (f) Kepemimpinan sekolah, (g) Evaluasi pembelajaran, (h) Kegiatan ekstrakurikuler, (i) Pengembangan diri, (j) Komunikasi sosial.

Secara teknis oprational setiap komponen utama tersebut akan dikemas dalam bentuk modular forms sehingga ICT mudah diterapkan. Adapun unsur-unsur penting dalam setiap komponen adalah sebagai berikut:

- a) Pengembangan Kurikulum. Unsur-unsur pokoknya adalah mata pelajaran yang diajarkan untuk setiap kelas, silabus untuk setiap mata pelajaran, dan lesson plan/instruction plan setiap mata pelajaran untuk setiap pertemuan, jadwal pembelajaran perhari/perminggu.
- b) Pengelolaan Guru. Untuk pokoknya berdasarkan berbagai kategori, latar belakang pendidikan, tempat dan tanggal lahir, gender, status, tanggal diangkat pertama, pengalaman bekerja, jenis penataran/penelitian yang pernah diikuti, studi lanjut, penghasilan tambahan selain gaji, kegiatan mengajar ditempat lain, matapelajaran yang diberikan dan ditugaskan, jumlah beban mengajar setiap guru, kegiatan/tugas tambahan selain mengajar, kehadiran guru, evaluasi kinerja guru (finger sain)
- c) Pengelolaan Layanan terhadap Siswa. Unsur-unsur pokoknya adalah, jumlah siswa berbagai kategori untuk setiap kelas, jumlah peminat terhadap tahun ajaran, latar belakang siswa berbagai kategori, hobi dan bakat siswa, pekerjaan orang tua, penghasilan orang tua, kakak/adik siswa, aktivitas ekstrakurikuler siswa.
- d) Pengelolaan Fasilitas Pendidikan. Unsur-unsur pokoknya adalah, daftar jenis gedung dan ruangan, distribusi ruangan untuk kelas, kantor dan ruang guru, laboratorium,

perpustakaan, teknologi pendidikan yang tersedia seperti komputer dan media pembelajaran lainnya, peralatan pendidikan dengan berbagai kategori, kondisi fasilitas dan peralatan secara rinci, penggunaan peralatan pendidikan, perabot sekolah untuk setiap ruang kelas, rincian peralatan dan setiap laboratorium, lampu, air, toilet dengan peralatan kebersihan, akntin sekolah, wewenagn sekolah, pemeliharaan kebersihan, halaman dengan ukurannya.

- e) Manajemen Keuangan. Unsur-unsur pokoknya adalah, jenis sumber pemasukan, jumlah pemasukan, jenis pengeluaran, jumlah pengeluaran tiap hari/bulan, pembukuan besar SPP/sumbangan lainnya dari setiap siswa perbulan/pertahun, program kegiatan sekolah selama satu tahun anggaran dengan alokasi dana dan rinciannya, sistem pertanggung jawaban keuangan, personil yang ditugaskan mengelola administrasi keuangan setiap hari/bulan/tahun. Laporan yang berikan kepada guru dan karyawan, jenis anggaran tambahan yang diperoleh sekolah dari berbagai sumber lain.
- f) Kepemimpinan Sekolah. unsur-unsur pokoknya, penyusunan program kerja sekolah untuk setiap tahun ajaran, kegiatan supervisi pengajaran, kegiatan pembinaan terjadwal, pertemuan-pertemuan seperti pertemuan dalam meyusun program kerja anggaran dan program kerja untuk setiap tahun

pertemuan sekolah, pertemuan dengan komite sekolah, kegiatan keilmuan yang diselenggarakan sekolah, sistem komunikasi sekolah, kerjasama dengan berbagai lembaga / sekolah lainnya, program kesehatan sekolah, program kegiatan ekstrakurikuler, study tour sekolah, penerimaan pegawai baru, bentuk pelatihan dan penataran.

- g) Evaluasi Pembelajaran. unsur pokoknya adalah, evaluasi setiap akhir semester, evaluasi tengah semester, evaluasi harian, evaluasi akhir program pendidikan, evaluasi nasional, contohnya: Unas, laporan kemajuan pendidikan, siswa tiap akhir semester dan tiap akhir tahun, angka tinggal kelas, angka drop out, angka naik kelas, angka kelulusan tiap tahun ajaran, angka yang diterima diperguruan tinggi, program persiapan mengikuti ujian masuk perguruan tinggi yang diselenggarakan sekolah.
- h) Kegiatan Ekstrakurikuler. Sesuai ketentuan, setiap satuan pendidikan harus memiliki kegiatan ekstrakurikuleryang terprogram. Kegiatan ekstrakurikuler tersebut meliputi: olahraga, kesenian, outbond, study tour, kepramukaan dan pengembangan lingkungan.
- i) Pengembangan Diri. Kegiatan pengembangan diri sifatnya amat individual dalam upaya untuk memberikan kesempatan kepada setiap peserta didik untuk mengembangkan potensi

baka, minat sesuai dengan pilihan masing-masing. Kegiatan pengembangan diri bisa berbentuk seperti mengembangkan diri dalam bidang olahraga tertentu seperti bela diri, renang, elektronik, dll.

- j) Komunikasi Sosial. Komunikasi sosial harus terbangun dengan baik secara internal maupun eksternal dengan seluruh stakeholder yang ada. Melalui komunikasi sosial yang baik, sekolah akan cepat mengantisipasi dan mengadaptasi setiap perkembangan yang terjadi, sehingga solusinya akan cepat juga dirumuskan bersama. Untuk kepentingan tersebut sekolah harus dapat memelihara dan mengelola dengan baik.

5) Pengembangan Base line

Pengembangan base line berupa data statistik sekolah yang mencakup siswa, guru, sarana prasarana, sumber belajar, peta lokasi sekolah, kondisi alam skitar/lingkungan sosial sekolah, potensi sumber air, luas tanah

6) Tugas Pokok Sistem

Aspek-aspeknya adalah peserta didik, kurikulum guru, fasilitas pembelajaran, administrasi akademik, keuangan, outdoor program, evaluasi pembelajaran, kesehatan lingkungan sekolah, dan kesehatan peserta didi, hubungan sekolah dengan stakeholder.

7) Proses Sistem / Sistem Opration

Bagaimana menterjemahkan tugas pokok sistem dalam tindakan atau actions proses sistem ini terdiri dari tiga tahapan. Pertama, tahap pengembangan yang dimulai dengan penyusunan perencanaan sekolah, penentuan kebijakan dan program prioritas, alokasi dana, pengembangan SIM dengan memanfaatkan ICT, pengadaan hardware dan software yang diperlukan untuk menjalankan mesin sistem manajemen, penentuan tugas pokok setiap jabatan dalam sistem penentuan prosedur aturan kerja, pengembangan sistem dan prosedur komunikasi dalam sistem manajemen secara keseluruhan. Kedua proses pengelolaan program pengembangan sekolah yaitu dengan pengelolaan sumber daya manusia (guru, konselor, karyawan), pengelolaan keuangan, pengelolaan fasilitas sekolah, dan pengelolaan hubungan sekolah – masyarakat. Ketiga adalah proses monitoring dan evaluasi untuk mengetahui kejelasan tentang output yang akan dicapai. Monitoring dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan proses apakah sudah berjalan sesuai dengan tujuan atau menyimpang sebagai bahan evaluasi terhadap aspek-aspek yang terjadi dalam pelaksanaan program.

8) Evaluasi Sistem

Kemampuan oprasional diuji dengan kemampuan sistem secara oprasional profesional. Dengan adanya evaluasi diharapkan penyempurnaan sistem dapat dilakukan dengan tepat dan akurat

9) Produk

Output/produk berupa layanan manajemen yang cepat sistematis dan akurat, sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas, mendorong terjadinya kerjasama yang erat antar masyarakat dan sekolah.

b. Personalia Badan SIM

Sistem informasi manajemen dikatakan efektif apabila terdapat para personil yang bertindak sebagai pendukung kelangsungan sistem informasi manajemen pada sekolah. Dari hasil wawancara dengan Tim SIM sebagaimana pernyataan dibawah ini:⁶

Personalia badan SIM di SMA Darul Ulum 2 Jombang yang bertindak sebagai ketua SIM adalah bapak kepala Sekolah sedangkan yang bertindak sebagai leader/koordinator adalah semua wakil kepala sekolah di SMA Darul Ulum 2 Jombang (waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras, waka keagamaan, waka humas, dan waka pengembangan). Sedangkan sebagai pelaksananya adalah para departemen dari masing-masing wakil kepala sekolah

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa yang bertindak pelaksana SIM adalah Tim SIM yang terdiri dari 13 personil terdiri dari satu ketua yaitu kepala sekolah, enam koordinator yaitu (1) *Examinations Officer*, (2) *Curriculum*, (3) *administrator*, (4) *teacher supporting*, (5) *student supporting*, dan (6) *tesure*, dan enam departemen yang masing-masing memiliki tugas sendiri-sendiri, yaitu: (1) *Examination Departement*, (2) *Curriculum Departement*, (3)

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Stayningsih pada tanggal 18 Juli 2009

*Cameo Departement, (4) Teacher Departement, (5) Student & Book
 Departement, (6) Money Deaprtemen.*

Demikian para personalia SIM di SMA Darul Uum 2 Jombang
 sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Personalia SIM SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang⁷

| No | Nama | Jabatan di SMA Darul Ulum 2 Jombang | Jabatan Dalam SIM |
|-----|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| 1. | Ir. M. Aspiyak, M.Pd.I | Kepala Sekolah | Head of centre |
| 2. | Umu Hamidah, S.Si | Waka pengembangan | Examinations Officer + Leader |
| 3. | Kaseri, S.Pd. | Waka Kurikulum | Koordinator Curriculum |
| 4. | M. Sururi Zulfa, S.Th.I. | Waka. Keagamaan | Koordinator Administrator |
| 5. | Anis Ato'illah, ST. | Waka Humas | Koordinator Teacher Supporting |
| 6. | Hanik Faridah, S.Pd. | Waka Kesiswaan | Koordinator Student Supporting |
| 7. | Ir. Emi Farida | Waka. sarpras | Koordinator Treasure |
| 8. | Duana Iswahyutin, S.Si | Guru Kimia + UPT Lab. Kimia | Examination Departement |
| 9. | Nenes Musfirotul, S.Si. | Guru Biologi + UPT Ukir | Curriculum Departement |
| 10. | M. Ali Masyhur, S.Si | Biology Camb/Bio + UPT. Lab Biologi | Cameo Departement |
| 11. | Dian Anisa Rokhmawati, S.Si | Chemistry Camb | Teacher Departement |
| 12. | Abd Rozak, S.Pd. | Math Camb/Math | Student & Book Departement |
| 13. | Sri Setyaningsih K., S.Pt. | Biology/Biology Camb | Money Deprtement |

⁷ Diambil dari Dokumentasi struktur Organisasi CIC di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

c. Tugas Personalia Badan SIM

SIM pada SMA Darul Ulum akan berjalan dengan baik apabila personalia yang terlibat dalam SIM dapat bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Adapun tugas personalia dalam SIM adalah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Tugas kerja personalia SIM⁸

| No | Departement | Job Description |
|----|----------------------------|--|
| 1. | Person in Charge | Bertanggung jawab pada seluruh kegiatan team |
| 2. | Leader + Koordinator | Mengontrol seluruh kegiatan tim pada tiap-tiap departement |
| 3. | Examination Departement | Pengolah data |
| 4. | Curriculum Departement | Pengumpul data |
| 5. | Cameo Departement | Pendistribusi data |
| 6. | Teacher Departement | Pendistribusi data |
| 7. | Student & Book Departement | Pengumpul data |
| 8. | Money Deaprtement | Pengolah data |

d. Profil Informasi

1) Sumber-sumber Informasi

Secara garis besar sumber-sumber informasi bagi manajemen lembaga pendidikan SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu sumber internal dan sumber eksternal. Sebagaimana yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 3. 6 sumber-sumber informasi di SMA Darul Ulum 2 Jombang⁹

⁸ Diambil dari Dokumentasi *Job description* di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

⁹ Diambil dari Dokumentasi di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

| | | |
|--|----------------------------|--|
| | Pemerintah | <ul style="list-style-type: none">○ Kebijakan tentang kurikulum○ Pelaksanaan UAN○ Kebijakan baru dari pemerintah |
| | Lembaga lanjutan (PTN/PTS) | <ul style="list-style-type: none">○ Data tentang perguruan tinggi negeri○ Data tentang perguruan tinggi swasta |
| | Alumni | <ul style="list-style-type: none">○ Data alumni |

Sumber internal adalah informasi yang berasal dari lembaga itu sendiri, yang diperoleh dari semua unsur personalia lembaga pendidikan mulai dari kurikulum, kesiswaan, humas, diniah, pengembangan, sarana prasarana, administrasi, dan bagian keuangan.

Sedangkan sumber informasi eksternal adalah, sumber informasi yang berasal dari luar sekolah. Pada era informasi global sangat memungkinkan siapa saja dengan mudah berinteraksi dengan dunia luar, namun agar lebih sistematis, sumber informasi eksternal dapat diperoleh melalui *website* ataupun *milist* guru dan siswa.

2) Frekuensi Informasi

Frekuensi pengumpulan informasi kepada pihak yang bersangkutan antar masing-masing sumber tidak sama, hal ini dikarenakan kebutuhan akan informasi bagi tiap-tiap pengguna juga tidak sama. Terutama yang berhubungan dengan pengembangan sekolah dilakukan secara kondisional.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Tim SIM sebagai berikut:¹⁰

Untuk frekuensi pelaporan informasi di SMA Darul Ulum 2 Jombang tidak sama, karena sekolah senantiasa memperoleh dan memberi informasi kepada para pihak pengguna. Apalagi yang berhubungan dengan pengembangan sekolah pihak sekolah selalu mengakses informasi dari berbagai sumber guna memperoleh informasi yang *up to date*

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan guna memperoleh informasi yang *up to date* masing-masing sumber melaporkan informasi kepada pihak pemakai informasi dengan frekuensi yang berbeda sesuai dengan kebutuhan. Tabel frekuensi informasi dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.7. frekuensi informasi di SMA RSBI Darul 'Ulum 2 Jombang¹¹

| Data | | Frekuensi |
|------------------|------------------|----------------|
| Sumber | Jenis | |
| Internal lembaga | Kesiswaan | 6 Bulan sekali |
| | Kurikulum | 6 Bulan sekali |
| | Humas | 6 Bulan sekali |
| | Diniyah | 6 Bulan sekali |
| | Sarana prasarana | 6 Bulan sekali |
| | Pengembangan | 1 Bulan sekali |
| | Administrasi | 1 Bulan sekali |
| | Bag. Keuangan | 1 Bulan sekali |
| | Pondok pesantren | 6 Bulan sekali |
| Ekternal lembaga | Orang tua | 6 Bulan sekali |

¹⁰ Hasil wawancara dengan Examination Officer tanggal 18 Juli 2009

¹¹ Diambil dari Dokumentasi di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

| NO | JENIS | NAMA BARANG/RUANG | JUMLAH |
|----|------------------|--|--|
| 1. | Manual | White Board Papan tulis Rak buku Almari arsip Almari data Almari inventaris Almari etalase Papan informasi Kotak saran | 3 Buah 3 Buah 1 Buah 1 Buah 1 Buah 1 Buah 2 Buah 2 Buah 3 Buah |
| 2. | Mesin manual | Pemotong kertas / gunting Mesin jilid Staples Cutter Pelobang kertas | 1 Buah 4 Buah 2 Buah 2 Buah 1 Buah |
| 3. | Elektronik | Komputer Printer CD RW Camera digital Flashdisk Telephone faksimile | 4 Buah 2 Buah 2 Buah 1 Buah 1 Buah 1 Buah 1 Buah |
| 4. | Mesin elektronik | Mesin foto copy Televisi Scanner Sound system Tape recorder VCD Loud speaker Headset Megaphone | 1 Buah 1 Buah 1 Buah 2 Buah 1 Buah 1 Buah 24 Buah 35 Buah 1 Buah |

2) Jenis pemrosesan informasi

Jenis pemrosesan informasi dikelompokkan berdasarkan jenis alat yang digunakan.

- a) Pemrosesan informasi manual digunakan untuk Pembuatan konsep surat, bagan, rencana pelaksanaan program, rencana penyusunan jadwal. Pembuatan draft-draft uraian program, tabel dan tabulasi. Pengarsipan surat masuk dan surat

keluar. Persiapan dokumen dan notes. Pendistribusian informasi yang berbentuk hard copy

- b) Pemrosesan informasi mesin manual digunakan untuk Bendel jilid, Pemotong kertas, Melubangi kertas, Pengetikan manual.
- c) Pemrosesan informasi elektronik digunakan untuk finalisasi informasi sebelum diedarkan ke pengguna. Analisis data penilaian serta data perkembangan siswa yang dilakukan dengan bantuan komputer. Berkomunikasi melalui jaringan internet, mailing list, telephone, faksimile, handphone. Aiphone.

Pemrosesan informasi mesin elektronik digunakan untuk Pengumuman dengan alat penguat suara, akses informasi melalui televisi dan CD Room, menggandakan data melalui CD RW, penggunaan tape recorder dan wireless, menggandakan data melalui mesin fotocopy, mempersiapkan rapat dengan segala perangkatnya (OHP,LCD)

3) Alur data menjadi informasi

Langkah-langkah penanganan informasi adalah, pertama pengumpulan data menurut sumber dan sifatnya, kedua pengolahan/pemrosesan data, ketiga adalah analisa data, keempat interaksi data, kelima penyimpanan informasi yang akan

digunakan dikemudian hari, keenam pengambilan informasi dari tempat penyimpanannya kemudian dijadikan output kepada pimpinan organisasi yang kemudian menjadi bahan pijakan dalam pengambilan keputusan. Langkah pertama adalah kegiatan input, langkah ke dua sampai kelima merupakan pemrosesan/pengolahan, dan langkah keenam merupakan output.¹³

2. Layanan Pendidikan di SMA Darul ulum 2 BPPT RSBI Jombang

Layanan dalam pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Pendidikan merupakan institusi yang bergerak dalam bidang jasa. Oleh karenanya dalam memenuhi kepuasan pelanggan diperlukan pelayanan yang bermutu dalam bidang pendidikan. Pelanggan utama dalam pendidikan adalah siswa. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan siswa, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah mendisain dan menyediakan program layanan sekolah sebagai penunjang mutu pendidikan, terbagi dalam dua jenis, yaitu: layanan pokok dan layanan bantu.

a. Layanan Pokok

Yang berhubungan dengan layanan pokok kepala sekolah dibantu oleh empat personil, diantaranya:

1) Layanan Pendidikan Kurikulum

¹³ Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998)

tugasnya, (e) Mengevaluasi terhadap kedisiplinan guru, (f) Mengkoordinir persiapan mengajar guru, (g) Mengkoordinir guru piket dalam mengatasi jam-jam kosong, (h) Mengantisipasi kelancaran KBM tiap hari

Dalam melaksanakan tugasnya waka kurikulum di bantu oleh Adm. Bidang Akademik/Kurikulum, yang memiliki tugas sebagai berikut: (a) Mempersiapkan perangkat KBM : Pembagian Tugas Mengajar, Jurnal kelas, Absensi siswa, Daftar hadir guru, (b) Menyiapkan notulen rapat dan daftar hadir rapat tenaga pendidik dan kependidikan, (c) Membantu menyiapkan format atau blangko program satuan pelajaran, kisi-kisi soal, taraf pencapaian, kurikulum dan daya serap siswa dsb, (d) Menyempurnakan data-data sekolah dan profil sekolah, (e) Mempersiapkan dan melengkapi Daftar Kumpulan Nilai siswa, (f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Sekolah

2) Layanan Pendidikan Kesiswaan

Layanan kesiswaan di SMA ditangani oleh waka kesiswaan. Adapun tugas waka kesiswaan adalah: (a) Memaraf dan menindaklanjuti surat terkait dengan bidang tugasnya, (b) Melakukan koordinasi dengan Waka. Bidang Pengembangan prestasi akademis tentang kegiatan lomba, (c) Bertanggung jawab terhadap kegiatan ekstra kurikuler, (d) Bertanggung jawab terhadap pembinaan OSIS, (e) Bertanggung jawab terhadap

kedisiplinan siswa, (f) Bertanggung jawab terhadap kelancaran hubungan dengan keamanan asrama Pondok Pesantren Darul Ulum

Demi kelancaran tugas waka kesiswaan, maka dibantu oleh administrasi waka kesiswaan, tugasnya adalah: (a) Mempersiapkan dan pengarsipan kelengkapan data-data siswa : Klaper, biodata siswa baru dan Ijazah, (b) Mempersiapkan dan mengisikan data-data Buku Induk Siswa, (c) Memasukkan Nilai Semester dalam buku induk, (d) Mengarsip dan mencatat data mutasi siswa tiap bulan, (e) Mendata dan mengarsip hasil kelulusan dan alumni, (f) Mencatat prestasi-prestasi Akademik dan Non Akademik serta penghargaan yang diperoleh peserta didik, (g) Mengarsip data-data yang terkait dengan bidang tugasnya.

3) Layanan Pendidikan Humas

Di suatu lembaga sekolah hubungan masyarakat (humas) sangat berperan penting bagi pengembangan lembaga pendidikan di dalam suatu organisasi, karena di dalamnya terdapat orang-orang penting yang ditugaskan pada bagian humas. Personil tersebut adalah orang yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti yang terdapat SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang sebagai pemegang tugas adalah orang-orang dari pihak sekolah dan dari pihak pesantren.

Dengan adanya layanan pendidikan dalam bidang partisipasi masyarakat terhadap sekolah meningkat. Berbagai strategi pun dilakukan dalam mewujudkan madrasah yang berkualitas, kompeten, maju dan berkembang sebagaimana sekolah-sekolah yang lainnya.

Fungsi dan tugas Waka urusan hubungan masyarakat SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang adalah sebagai berikut: (a) Memaraf dan menindaklanjuti surat yang terkait dengan bidang tugasnya, (b) Mengatur dan menyelenggarakan hubungan sekolah dengan Wali Murid/Orang tua, instansi, media massa, PTN, BP3, (c) Menjaga nama baik sekolah, (d) Bertanggung jawab terhadap proses PMDK, (e) Bertanggung jawab memantau kelancaran, dan tersampainya surat-surat sekolah pada pihak yang terkait. (f) Bertanggungjawab terhadap penerimaan tamu kunjungan, (g) Melaporkan setiap kegiatan pada kepala sekolah

4) Layanan Pendidikan Sarana Prasarana

Dalam menunjang kegiatan pembelajaran, sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen yang sangat diperlukan dan berperan aktif dalam pengembangan suatu lembaga pendidikan karena sarana dan prasarana ini merupakan alat atau media penunjang keberhasilan pendidikan.

Tugas dan fungsi dari waka urusan sarana dan prasarana di SMA Darul ulum 2 BPPT RSBI Jombang, adalah sebagai

berikut: (a) Menyediakan perangkat lunak dan keras yang dibutuhkan sekolah, (b) Menginventarisir, merawat, dan menjaga keamanan barang-barang inventaris sekolah, (c) Melengkapi sarana yang dibutuhkan, (d) Mengkonsultasikan dan melaporkan setiap program sarpras

Demi kelancaran tugas waka sarpras dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh administrasi waka sarana parasaran, tugas yang harus dilaksanakan adalah sebagai berikut: (a) Pengelolaan data inventaris sarana dan prasarana sekolah, (b) Menyiapkan perangkat penunjang KBM (Spidol, Tinta spidol, Penghapus, Alat-alat kebersihan kelas, Penggaris, dll), (c) Mendata dan Menyiapkan perangkat kebutuhan kantor dan guru : Buku Induk, agenda, klaper, DKN, map snel, Kertas, pulpen, tinta, penggaris dll, (d) Melengkapi dokumen Inventaris ; Buku Induk Barang Inventaris, Buku Catatan barang inventaris, Buku golongan barang inventaris, Daftar isian barang, daftar rekapitulasi barang inventaris, dan buku peminjaman inventaris, (e) Mengarsip data-data yang terkait dengan bidang tugasnya.

Dalam mengatur dan mengelolah sarana dan prasana disediakan pembukuan khusus, yaitu daftar buku inventaris perlengkapan/barang. Dengan adanya buku inventaris ini, dapat diketahui jenis perlengkapan/barang yang sudah tersedia dan yang belum tersedia. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan

sekolah, setelah itu pihak sekolah dapat mengusahakan dan melengkapi barang yang belum ada dan tersedia tersebut.

UU No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No 25 tentang Kewenangan Pusat dan Daerah, telah mendorong perubahan besar pada sistem pengelolaan pendidikan di Indonesia. Pendidikan termasuk salah satu sektor yang diserahkan pengelolaannya pada pemerintah daerah, sementara pemerintah pusat sebatas menyusun acuan dan standar yang bersifat nasional. Terkait dengan itu SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang telah mengembangkan jenis dan fasilitas pendidikan dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan sesuai dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, antara lain dengan pengembangan

Tabel 3.10 Sarana dan prasarana yang dimiliki SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang¹⁵

| No. | Jenis Ruang | Milik | | | | | |
|-----|-------------------------|-------|-----------|--------------|-----------|-------------|-----------|
| | | Baik | | Rusak Ringan | | Rusak Berat | |
| | | Jml | Luas (m2) | Jml | Luas (m2) | Jml | Luas (m2) |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| 1. | Ruang Teori/Kelas | 16 | 1,000 | 7 | 472 | | |
| 2. | Laboratorium IPA | 1 | 64 | | | | |
| 3. | Laboratorium Kimia | 1 | 64 | | | | |
| 4. | Laboratorium Fisika | 1 | 64 | | | | |
| 5. | Laboratorium Biologi | 1 | 64 | | | | |
| 6. | Laboratorium Bahasa | | | | | | |
| 7. | Laboratorium IPS | | | | | | |
| 8. | Laboratorium Komputer | 2 | 100 | | | | |
| 9. | Laboratorium Multimedia | | | | | | |
| 10. | Ruang Perpustakaan | 1 | 160 | | | | |

¹⁵ Diambil dari Dokumentasi daftar inventaris di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang

Upaya peningkatan mutu pendidikan haruslah didukung dengan program pengembangan SDM sekolah (guru dan karyawan) dengan melibatkan seluruh *stakeholder* pendidikan. Wujud dari layanan pendidikan dalam bidang SDM adalah guru diikut sertakan dalam training pada standart internasional yang diselenggarakan oleh Cambridge University baik secara *face to face training maupun on line training*, Bukan hanya itu, guru diberi fasilitas khusus sehingga dapat bergabung di milist Cambridge University, sehingga sesama guru bisa saling sharing metode pengajaran yang bisa diterapkan di sekolah untuk peningkatan mutu pembelajaran. Apalagi *Cambridge University* menyediakan fasilitas *Cameo On line Connector Between CIE dan CIC*. Hasil yang diperoleh oleh tenaga pendidik adalah legalitas dari CIE Cambridge University untuk menjadi *examiner* pada ujian *speaking ESL dan Arabic* karena kualifikasi yang dimiliki.

6) Layanan Pendidikan Keuangan

Keuangan sekolah kami semuanya dikelola oleh pondok Pesantrean. Apabila sekolah mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan oprasional sekolah, maka sekolah mengajukan permohonan dana kepada Pondok Pesantren sesuai dengan kesepakatan di awal sekolah.¹⁷

Dari wawancara kepada kepala sekolah, dapat dilihat bahwa sekolah tidak memiliki wewenang mengelola keuangan.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha pada tanggal 22 Juni 2009

Akan tetapi apabila sekolah membutuhkan dana maka sekolah tinggal mengajukan permohonan dana kepada Pondok Pesantren. Apabila pengajuan dana yang digunakan untuk kegiatan oprasional tidak berjalan, maka uang akan dikembalikan kepada Pondok Pesantren.

Meskipun semua keuangan ditangani pondok Pesantren, sekolah tetap memiliki bendahara sekolah. Adapun tugas bendahara sekolah adalah: (1) Merancang RABPS tiap tahun ajaran, (2) Bertanggung jawab terhadap pembukuan dan pelaporan keuangan insidental sekolah, (3) Meneliti dan menandatangani setiap program pengajuan keuangan

Demi kelancaran tugas waka keuangan, dalam memperlancar tugasnya waka keuangan dibantu oleh administrasi bidang keuangan, dengan tugas sebagai berikut: (1) Mengelola Administrasi Keuangan (Pembayaran Siswa, Beasiswa ; Dari Yayasan atau Dinas Pendidikan, Bantuan dana : Dari Yayasan atau Dinas Pendidikan, Mengelola dana sehari-hari proses kegiatan belajar mengajar), (2) Membantu dalam merancang penyusunan RAPBS, (3) Melaporkan laporan Keuangan kepada pihak-pihak yang terkait, (4) Mengarsip data-data yang terkait dengan bidang tugasnya, (5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Sekolah

b. Layanan Bantu

Sedangkan yang berhubungan dengan layanan bantu, kepala sekolah menyediakan layanan berupa: layanan perpustakaan, layanan bimbingan dan konseling, serta layanan kesehatan dan keamanan

1) Layanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan sumber informasi dalam bidang ilmu pengetahuan baik bagi siswa maupun guru, oleh karenanya perpustakaan di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang memperbanyak koleksi buku terutama buku tentang pembelajaran yang disetarakan dengan pendidikan internasional guna mencapai siswa yang berwawasan dan berpengetahuan karena buku yang mereka baca.

Petugas perpustakaan / pustakawan memiliki tugas (1) Menjaga/memelihara keindahan, kerapian, kebersihan dan ketertiban perpustakaan, (2) Menyiapkan administrasi perpustakaan (Buku Induk, Buku Pinjaman, Buku inventaris, Kartu Katalog, Kartu Anggota perpustakaan), (2) Menyiapkan data statistik pembaca/pengunjung. (3) Menyiapkan dan melengkapi koleksi buku-buku, koran dan majalah. (4) Melayani para peminjam dengan baik. (5) Membuat laporan keadaan perpustakaan kepada kepala sekolah tiap akhir tahun. (6) Membuat laporan keuangan perpustakaan pada pembina perpustakaan dan Kepala Sekolah. (7) Menjaga dan memelihara keutuhan buku-buku perpustakaan. (8) Perencanaan

pengadaan/barang perpustakaan. (9) Pengurusan pelayanan perpustakaan. (10) Perencanaan pengembangan perpustakaan. (11) Pemeliharaan dan perbaikan buku/bahan perpustakaan. (12) Inventarisasi buku - buku / bahan perpustakaan. (13) Membuat data statistik/diagram jumlah pembaca. (14) Penataan dan penertiban ruang perpustakaan. (15) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan perpustakaan. (16) Pengelolaan Program Sistem Sirkulasi Perpustakaan

2) Layanan Bimbingan dan Konseling

Bimbingan konseling yang ada di SMA Darul ulum 2 BPPT RSBI Jombang bukan hanya tempat bimbingan bagi anak yang bermasalah, akan tetapi juga sebagai tempat pemberi motivasi kepada siswa agar lebih meningkatkan belajar dan mengembangkan ilmu yang siswa peroleh

3) Layanan Kesehatan

Di SMA Darul ulum 2 BPPT RSBI Jombang memiliki klinik kesehatan kecil atau disebut dengan UKS. UKS diperuntukkan bagi siswa yang mengalami sakit ringan. Akan tetapi, apabila sakit yang diderita harus mendapat perhatian khusus, maka perlu diperiksa di klinik Pondok Pesantren. Karena lingkup sekolah jadi satu dengan komplek pondok, maka pihak pesantren mendirikan klinik kesehatan dengan fasilitas lengkap.

Dengan tujuan apabila ada santri / siswa yang sakit segera ditangani oleh pihak pesantren tanpa harus pergi ke puskesmas.

4) Layanan Keamanan

Demi keamana siswa dan guru, serta kegiatan belajar mengajar lebih efektif, maka dibuatlah peraturan baik bagi guru maupun siswa berupa tata tertib. Selain tata tertib dari sekolah, siswa maupun guru juga harus mentaati tata tertib yang ditetapkan oleh pondok pesantren.

3. Peran Sistem Informasi Managemen dalam Peningkatan Layanan Pendidikan

Sesuai dengan pembahasan sebelumnya, dalam meningkatkan mutu pendidikan SMA Darul Ulum 2 Jombang mengembangkan lembaga pendidikannya dengan menjalin kerjasama dengan *Cambridge University* dan akhirnya di tunjuk sebagai CIC (*Cambridge International Centre*) yang disebut sebagai SIM sekolah. Dengan adanya CIC SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang dapat melaksanakan ujian sertifikasi yang dapat diikuti oleh siswa dan guru. Hasil dari ujian sertifikasi adalah sebuah sertifikat yang dapat pengakuan dari *Cambridge*.

Pengelolaan data dalam dunia pendidikan berupa data tentang siswa dan seluruh komponen sekolah yang nantinya menghasilkan informasi tentang siswa dan sekolah. Informasi tentang siswa dan sekolah sangat diperlukan oleh para stakeholder sekolah sebagai pengguna jasa pendidikan (siswa, guru, orangtua, masyarakat, dan alumni). Supaya informasi yang

informasi yang diberikan sekolah melalui media komunikasi berupa handphone dengan menggunakan pesan singkat (SMS).

Dengan adanya sistem informasi berupa aplikasi PAS-SMS, siswa dapat mengakses jadwal pelajaran, pembagian kelas, nama guru mata pelajaran, nama wali kelas, ekstartkulikuler yang diikuti, dan lain sebagainya. Sedangkan bagi orang tua dapat mengakses hasil prestasi belajar siswa baik yang bersifat akademik dan non akademik, absensi siswa, jumlah pelanggaran siswa, ekstartkulikuler yang diikuti siswa, biaya administrasi siswa yang harus diselesaikan, dan lain-lain.

Adapun bagi guru, guru dapat mengakses kalender pendidikan, jadwal mengajar, jumlah siswa tiap kelas, hari belajar dan jam pelajaran. Apabila masyarakat sebagai calon pengguna (informasi tentang pendaftaran) dapat digunakan mengakses data waktu penyelenggaraan pendaftaran, kuota siswa yang diterima, standart minimal nilai, bentuk sekolah, jenis sekolah, akreditasi sekolah, lokasi sekolah, dan lain-lain. Bagi alumni, tersedia kolom khusus alumni dimana para alumni dapat memberikan opininya langsung kepada sekolah, sebagai ajang komunikasi para alumni, dapat tetap menjalin hubungan silaturahmi dengan sekolah, baik kepada guru maupun adik kelas, dan lain-lain.

Sebagai sekolah yang bertaraf internasional, tentu saja SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang terus melakukan peningkatan pendidikan, baik berupa fasilitas sekolah (pemenuhan terhadap ICT), kurikulum sekolah dengan mengadopsi kurikulum internasional, prestasi yang dicapai sekolah,

hubungan kerjasama sekolah tidak hanya pada tingkat lokal dan nasional akan tetapi pada tingkat internasional, mengikut sertakan siswa dalam berbagai olimpiade, standart nilai minimal siswa sesuai dengan standar internasional. Dalam pemenuhan layanan pendidikan ditujukan bagi siswa dan guru , orang tua, masyarakat, dan alumni, sehingga stakeholder merasa puas dengan layanan yang diberikan dan menjadikan nilai tambah terhadap sekolah, sehingga memiliki mutu bila dilihat dari kacamata masyarakat dan nantinya akan memberikan umpan balik kepada sekolah dan pondok pesantren.

C. Analisis Data

1. Bentuk SIM di SMA Darul ‘Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang

Berdasarkan paparan data dan temuan diatas, bahwa badan SIM yang terdapat pada SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang merupakan unit yang berdiri sendiri karena tidak ada *included* dengan struktur organisasi sekolah, akan tetapi SIM merupakan wujud program dari waka pengembangan sekolah, yang berada dalam pimpinan kepala sekolah dan jajaran wakil kepala sekolah bertindak sebagai koordinator SIM, akan tetapi sebagai pelaksananya dibentuk departement tersendiri yang terdiri dari beberapa guru dibawah naungan masing – masing departement.

Dilihat dari tugasnya unit ini sebenarnya kurang strategis karena terjadi dua kepemimpinan ganda antara kepala sekolah juga menjabat sebagai ketua SIM, dan wakil kepala sekolah sekaligus menjabat sebagai koordinator SIM. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang

ada pada SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang, dan apabila menambah personil khusus menangani SIM dirasa kurang efektif, karena organisasi sekolah merupakan organisasi kecil bila dibandingkan dengan yayasan.

Keadaan ini relevan dengan yang diungkapkan Made Pidarta (1988) yang dijelaskan dalam dua alternatif, yaitu: (1) tiap-tiap lembaga agar dibuat unit kerja yang khusus menangani berita, fakta, data, dan sejenisnya untuk diproses sebagai informasi bagi keperluan manajemen. Unit kerja itu diberi nama informasi manajemen secara sistem (IMS). Tim IMS merupakan unit/sub unit atau badan tersendiri yang lengkap dengan susunan petugasnya. (2) jika disekolah tidak memungkinkan Tim IMS berdiri sendiri, maka pekerjaan IMS dapat dirangkap oleh pejabat yang menangani urusan kerumah tanggaan sekolah, misalnya seorang guru / wakasek.¹⁹

Rupanya kondisi riil di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang sesuai dengan alternatif yang pertama sesuai dengan yang diungkapkan Pidarta yakni, unit kerja dalam pengolahan data dan informasi ditangani oleh tim yang juga merangkap sebagai pejabat yang mengurus kerumahtangaan sekolah, yaitu kepala sekolah dan wakilnya.

Akan tetapi apabila menginginkan kualitas informasi yang baik, mestinya unit SIM terdiri dari unit yang memiliki tugas dan kewenangan dalam mengorganisasikan informasi secara profesional dan proporsional. Pengolahan secara profesional mengharuskan kepada setiap petugasnya bisa bekerja secara maksimal dan memiliki kemampuan yang maksimal pula,

¹⁹ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 1998)

sedangkan pengolahan secara proporsional mengharuskan unit ini memiliki rancangan kerja serta memiliki petugas yang bisa menyerap seluruh informasi dari komponen sumber daya yang ada.

a. Arah pengembangan SIM di SMA Darul 'Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang

Sebelum ditunjuk sebagai CIC yang dikenal dengan istilah SIM, SMA Darul Ulum 2 Jombang terlebih dahulu mengadakan perbaikan dalam pendidikan dengan program pengembangan lembaga. Walaupun pengembangan lembaga sebagai wujud program dari waka pengembangan, akan tetapi dalam pelaksanaannya melibatkan seluruh komponen sekolah, baik kepala sekolah , wakil kepala sekolah dan masyarakat sekolah sehingga tercapai tujuan sekolah.

Adapun tahapan pengembangan lembaga sesuai denagn data yang telah disajikan dan sebagai bukti adalah ditetapkannya SMA Darul Ulum 2 Jombang memiliki SIM sejak dua tahun yang lalu tepatnya Agustus 2007.

Perlu diketahui konsekuensi perkembangan lembaga adalah peningkatan koordinasi dan keterpaduan serta mutu pelayanan sebagai inetrvensi manajemen yang melibatkan unsur-unsur pimpinan dan pengelola serta pelaksana dan masyarakat.²⁰

Di SMA Darul Ulum 2 Jombang pengembangan lembaga diikuti dengan pengembangan sarana belajar siswa serta pelatihan SDM yang

²⁰ Tata Subarai, *Analisa*.....41

sesuai dengan bidangnya sehingga memunculkan layanan pendidikan yang baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan diatas, bahwa selain peningkatan pendidikan semua komponen di sekolah dilibatkan dalam pengembangan lembaga sehingga menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Personal yang terlibat dalam SIM

Dari paparan temuan hasil penelitian bahwa personil yang terlibat dalam SIM terdapat kepemimpinan ganda. Pimpinan selain sebagai kepala sekolah juga menjabat sebagai ketua SIM dan para wakil kepala sekolah sekaligus menjabat sebagai koordinator SIM. Sedangkan sebagai pelaksana terdiri dari departement yang berada dibawah naungan masing-masing dari koordinator SIM.

Yang bertindak sebagai pimpinan SIM kepala sekolah. Para koordinator SIM diambil dari para wakil kepala sekolah (waka kesiswaan, waka kurikulum, waka pengembangan, waka sarpras, waka humas, dan waka pengembangan) , sedangkan yang menjalankan tugasnya adalah para departement dari masing-masing koordinator. Bagaimana dengan warga sekolah yang lain? Guru, wali kelas. Guru Bk, staff tata usaha, siswa, orangtua, dan lainnya merupakan user dan sumber informasi. Peranan mereka juga tidak kalah penting, namun secara teknis kegiatan SIM hanya ditangani oleh tiga belas orang tersebut diatas.

Perlu diperhatikan dalam Peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2005 tentang standar pengelolaan oleh satuan pendidikan bahwa (1) setiap satuan pendidikan dipimpin oleh seorang kepala satuan sebagai penanggung jawab pengelolaan pendidikan, (2) pada satuan pendidikan SMA/MA/SMALB, SMK/MAK, atau bentuk lain yang sederajat kepala satuan pendidikan dalam melaksanakan tugasnya dibantu minimal oleh tiga wakil kepala satuan pendidikan yang masing-masing secara berturut-turut membidangi akademik, sarana dan prasarana, serta kesiswaan.

Kondisi riil sekolah menunjukkan bahwa kepala sekolah sudah bertanggung jawab dalam pengelolaan pendidikan dan dibantu lebih dari enam wakil kepala sekolah. Akan tetapi yang menjadikan kurang efektif karena terdapat tugas ganda antara kepala sekolah dengan ketua sim, dan wakil kepala sekolah sekaligus koordinator SIM. Sedangkan pada masing-masing departemen memiliki tugas hampir sama yakni mengumpulkan dan menyimpan informasi yang didapatkan sendiri tanpa ada petugas khusus pepengumpul dan penyimpan informasi.

Jika menginginkan unit SIM bisa berungsi dalam penyediaan informasi bagi seluruh unit yang ada di lingkungan sekolah, seharusnya juga perlu penambahan personil . penambahan personil itu akan ditempatkan pada bagian pengumpul data dan pemroses data sebagaimana yang dikatakan Pidarta dalam buku manajemen pendidikan bagian pengumpul data bisa diambilkan satu orang dari setiap unit yang

ada disekolah. Maksudnya agar pengumpulan data bisa dilakukan dan dilaporkan oleh masing-masing unit tanpa menunggu bagian pengumpul data meminta dan mengumpulkan dari masing-masing unit di lapangan. Sedangkan penambahan personil pada tiap bagian pemroses data sebagaimana yang dikatakan Sondang P. Siagian dalam buku Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan berfungsi sebagai:

- a) Manajer pengolah data (*data processing manager*), yaitu pejabat yang memimpin unit pengolahan data dalam organisasi.
- b) *System analyst*, yaitu para ahli yang bertanggung jawab untuk mengembangkan sistem informasi dan aplikasinya dalam organisasi.
- c) *Programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada perangkat komputer. Peran programmers dalam megolah data sangat dibutuhkan, karena sampai sekrang manusia belum menemukan cara berkomunikasi dengan komputer yang menggunakan bahasa manusia. Bahasa yang digunakan dalam komputer adalah bahasa mesin
- d) *Machine operators*, yaitu mereka yang menjalankan mesin-mesin komputer beserta komponennnya.
- e) Kelompok pengawas, yaitu kelompok yang menjamin bahwa mesin selalu berfungsi dan dapat menghasilkan informasi dengan baik.

- f) Para petugas tata usaha, kelompok ini melakukan tugas-tugas yang bersifat penunjang. Meskipun dalam dalam struktur organisasi para perugas tata usaha tidak memiliki kedudukan yang tinggi, tetapi memiliki peranan cukup penting. Jika para petugas tata usaha dengan baik, maka para petugas ahli menggunakan waktu dan tenaganya untuk dipusatkan kepada usaha menghasilkan informasi yang merupakan tugas pokoknya.
- c. Tugas personalia SIM

Tugas personalia SIM pada SMA 2 Jombang sebagaimana tugas personalia SIM pada organisasi lain, yaitu meliputi tugas pengumpul data, pengolah data, pendistribusi data. Sedangkan untuk penyimpanan data masing-masing departemen bertugas menyimpan data secara individu dan akan didistribusikan apabila diperlukan oleh pengguna informasi.

Pengumpul data ditangani oleh *curriculum departement dan student & book departement*, bertugas mengumpulkan semua data yang berhubungan dengan kebutuhan siswa sebelum melaksanakan ujian sertifikasi. Pemroses data ditangani oleh *examination departement dan money departement*, bertugas mengolah data yang telah diberikan oleh pengumpul data, supaya dapat mengetahui kemampuan siswa sebelum melaksanakan ujian. Sedangkan pendistribusi data ditangani oleh *cameo departement dan teacher departement* bertugas mengklasifikasi siswa

yang mengikuti ujian sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sampai akhirnya informasi tersebut sampai pada pihak yang memerlukan.

Dalam buku manajemen pendidikan Indonesia Pidarta menyatakan bahwa yang perlu diperhatikan bagi seorang petugas adalah pengalaman, keahlian dan ketrampilan serta ijazah sebagai bukti formal.²¹ Dari pernyataan Pidarta sesuai pembagian tugas tim SIM SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang untuk merepresentasikan kegiatan-kegiatan pendidikan disekolah sesuai dengan keahlian dan ketrampilan yang dimiliki, sehingga dalam bekerja Tim SIM sangat lekat, serius, respect, dan antisipatif terhadap SIM yang berteknologi tinggi. Hal ini berarti dalam menyelenggarakan sistem pendidikan di sekolah, tim SIM terintegrasi dengan baik sesuai dengan tugas-tugas pokoknya, sehingga menunjang mutu pendidikan.

d. Profil Informasi

1) Sumber-sumber Informasi

Pada tabel diatas telah diuraikan bahwa sumber informasi diperoleh dari dua jalur, yakni sumber internal dan sumber eksternal. Perlu diperhatikan Made Pidarta mengidentifikasi sumber-sumber informasi atas dua macam yaitu: dari dalam organisasi dan dari luar organisasi. Sumber informasi dari dalam organisasi berada pada empat tingkatan, yaitu pada manajemen tinggi, manajemen madya, dan manajemen terdepan, dan

²¹ Made Pidarta, *Manajemen*.....70

manajemen bawahan. Informasi itu memutar pada keempat tingkatan itu, sedangkan informasi dari luar bersumber lingkungan organisasi (*supra sistem lain*).²²

Sesuai dengan identifikasi Made Pidarta ternyata sesuai dengan sumber informasi di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang. Pembagian sumber-sumber itu kedalam klasifikasi internal dan eksternal serta penjabarannya. Meskipun personil SIM hanya terdiri dari tiga belas orang, tetapi tidak menutup kemungkinan para personil dapat bekerja secara baik dan maksimal, karena terdiri dari beberapa level manajemen yang saling melengkapi. Meskipun dengan jumlah personil kecil tapi Tim SIM di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan kepala sekolah dalam mengambil keputusan

2) Frekuensi informasi

Frekuensi pelaporan informasi sebaiknya dilakukan secara kontinu guna mendapatkan informasi yang *up to date*. Frekuensi informasi pada SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang diatur sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pada tiap-tiap level manajemen. Sistem pelaporan ada yang berkisar satu bulan sekali ada pula yang setiap enam bulan sekali sesuai dengan proses data yang dihasilkan.

²² Made Pidarta, *Manajemen*..... 162

Hal ini dilakukan, karena tingkat kebutuhan masing-masing level manajemen terhadap informasi tidak sama. Akan tetapi bila memungkinkan setiap saat informasi harus di *up date* guna mendapatkan informasi yang akurat.

e. Alat pemrosesan informasi Sumber-sumber informasi

1) Sarana Informasi

Sarana / perlengkapan informasi berhubungan langsung dengan kegiatan sistem informasi. Sesuai dengan tabel tercantum diatas, sarana informasi SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang dikalifikasikan kedalam empat sarana, yaitu (1) manual, mesin manual, elektronik, mesin elektronik. Sarana informasi sekolah tersedia dalam jumlah kualitas yang baik.

Dalam buku analisa sistem informasi Subari menyatakan bahwa pengolahan data dan informasi dapat dilakukan secara manual ataupun dengan bantuan komputer.²³ Sehubungan dengan pernyataan Subari, sarana pemrosesan data dan informasi SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang tidak hanya alat manual dan elektronik, akan tetapi tersedia juga mesin manual dan mesin elektronik. Hal ini dapat terbukti bahwa sekolah sangat memperhatikan sistem informasi manajemen yang ada dengan serius guna pemanfaatan alat secara efektif dan efisien.

2) Alur data menjadi informasi

²³ Tata Subari, *Analiasa*..... 32

Sehubungan dengan upaya pencapaian tujuan organisasi, alur pemrosesan data menjadi informasi pada SMA Darul Ulum 2 Jombang difokuskan pada langkah-langkah berikut: pengumpulan data dan informasi (*input*) setelah data dan informasi terkumpul dilakukan kegiatan pengolahan (*processing*) setelah pengolahan data tahap berikutnya adalah penyajian dan penyebarluasan data dan informasi (*output*), akan tetapi sebelum disajikan data dianalisis terlebih dahulu apakah sudah sesuai dengan kebutuhan organisasi dan dapat menghasilkan informasi yang *up to date* atau tidak.

Perlu diketahui pengolahan penanganan informasi menurut Siagian adalah, pertama pengumpulan data menurut sumber dan sifatnya, kedua pengolahan/pemrosesan data, ketiga adalah pengambilan informasi dari tempat penyimpanannya kemudian dijadikan output kepada pimpinan organisasi yang kemudian menjadi bahan pijakan dalam pengambilan keputusan yang merupakan output.²⁴

Sesuai dengan pendapat Sondang P. Siagian kegiatan alur data menjadi informasi di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang digelar adalah tiga tahap, yakni pertama input, kedua pemrosesan, ketiga output.

²⁴ Sondang P. Siagian, *Sistem*

2. Layanan Pendidikan di SMA Darul ulum 2 BPPT RSBI Jombang

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan diperlukan pelayanan yang bermutu dalam bidang pendidikan. Pelanggan utama dalam pendidikan adalah siswa. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan siswa, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah mendisain dan menyediakan program layanan sekolah sebagai penunjang mutu pendidikan, terbagi dalam dua jenis, yaitu: layanan pokok dan layanan bantu.

a. Layanan Pokok

Karena fokus utama layanan pendidikan terletak pada siswa, maka layanan utama yang diberikan adalah yang berhubungan dengan kegiatan pembelajaran siswa disekolah. Dalam melayani siswa bidang pembelajaran terdapat beberapa fokus layanan:

1) Layanan Pendidikan Kurikulum

Kurikulum yang diberikan pada SMA Darul Ulum 2 terdapat tiga kurikulum, yaitu kurikulum Diknas, kurikulum Pondok Pesantren, dan kurikulum yang diadopsi dari *Cambridge University*. Ketiga kurikulum diatas disajikan kedalam porsi yang tidak sama. Dari tabel diatas kita lihat kurikulum yang banyak disajikan adalah kurikulum Diknas, sedangkan kurikulum Pondok Pesantren sebagai penunjang aklak siswa sebagai santri serta pendalaman pengetahuan dalam bidang keagamaan, sedangkan penyajian pendidikan dalam bidang keagamaan bisa diperdalam

lagi di pesantren pada masing-masing asrama. Untuk kurikulum *Cambridge University* disesuaikan dengan kurikulum yang ditawarkan oleh *Cambridge University* sebagai bahan dalam ujian sertifikasi di *Cambridge University*.

Berdasarkan peraturan menteri no. 22 Tahun 2006 tentang standar isi dan peraturan menteri no. 23 Tahun 2006 tentang standar kompetensi lulusan untuk satuan pendidikan dasar, menengah, dan atas bahwa pengembangan standar kompetensi dan kompetensi dasar ke dalam kurikulum operasional Tingkat satuan Pendidikan, merupakan tanggung jawab satuan pendidikan masing-masing. Kurikulum tersebut merupakan KTSP (Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan)²⁵

Sebagai sekolah yang ditunjuk untuk melaksanakan program RSBI (Rintisan Sekolah Berstandar Internasional), maka berdasarkan standar isi, standar proses, dan standar penilaian yaitu sekolah harus memiliki muatan mata pelajaran yang setara atau lebih tinggi dari muatan mata pelajaran sekolah unggul dan memiliki kelebihan pada bidang pendidikan baik pada prosesnya maupun pada penilaiannya. Untuk itu maka SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang mengembangkan standar kompetensi dan kompetensi dasar ke dalam kurikulum yang sesuai dengan visi misi sekolah.

²⁵ Mulyasa, *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, (bandung: Remaja Rosdakarya, 2005). 12

2) Layanan Pendidikan Kesiswaan

Layanan kesiswaan merupakan suatu kegiatan penataan dan pengaturan yang berkaitan dengan peserta didik mulai dari penerimaan peserta didik sampai keluarnya peserta didik.²⁶ hal ini bertujuan untuk mengatur semua penyelesaian tugas-tugas yang berkaitan dengan siswa. Dengan adanya pengaturan, maka diharapkan semua tugas yang berkaitan dengan siswa dapat berlangsung secara efektif dan efisien sehingga memperlancar pencapaian tujuan pendidikan.²⁷

Di SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang layanan kesiswaan di pegang oleh waka urusan kesiswaan. Berdasarkan uraian diatas sesuai dengan keadaan riil di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang. Mulai dari awal pendaftaran sampai akhir kelulusan. Mulai awal masuk siswa harus mengikuti ospek yang diadakan seloah dan tentunya dapat memberikan manfaat bagi siswa sesuai dengan rencana yang dibuat.

3) Layanan Pendidikan Humas

Layanan hubungan masyarakat merupakan suatu pengelolaan yang berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Selain itu layanan humas juga bermanfaat sebagai proses komunikasi antara sekolah dan

²⁶ Mulyasa, *Manajemen berbasis sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005) 46

²⁷ Ibrahim Bafadhal, *Dasar-Dasar Manajemen Dan Supervisi lembaga Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) 29

masyarakat untuk membentuk pengertian dan kesadaran mereka tentang pentingnya pendidikan, sehingga mereka terdorong untuk bekerjasama dalam memajukan lembaga.²⁸

Alat komunikasi dengan masyarakat, layanan informasi humas di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang berbentuk PAS (*Paket aplikasi sekolah*), sebagai wujudnya adalah memberikan informasi tentang siswa dan sekolah melalui media Handphone dengan model SMS. Sedangkan bagi masyarakat umum maupun alumni, SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang menyediakan website yang mudah diakses oleh siapa saja serta memberikan keebasan kepada masyarakat bergabung dalam *website* tersebut dengan memberikan opini kepada sekolah.

4) Layanan Pendidikan Sarana Prasarana

Sarana prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi. Dan lain-lain. Pengelolaan sarana prasarana diharapkan diharapkan dapat menciptakan sekolah yang bersih, rapi, indah, sehingga dapat menciptakan kondisi yang menyenangkan baik guru maupun siswa.²⁹ Berdasarkan peraturan menteri no 19 tahun 2007 tentang pengelolaan menyebutkan bahwa Pengelolaan laboratorium dikembangkan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan

²⁸ Mulyasa, *Manajemen Berbasis*.....58

²⁹ Mulyasa, *Manajemen Berbasis*..... 49-50

dan teknologi serta dilengkapi dengan manual yang jelas sehingga tidak terjadi kekeliruan yang dapat menimbulkan kerusakan.

Di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang sarana prasarana sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari penyusunan tim tersendiri dalam pelaksanaan dan pemeliharaan fasilitas sekolah, persiapan lembar evaluasi hasil perawatan, persiapan sarana pembelajaran baik dikelas, laboratorium, serta pengelolaan sarana dan prasarana berdasarkan kemajuan teknologi.

Selain itu, pengadaan sarana prasarana disesuaikan dengan tujuan sekolah bertaraf internasional dengan menyediakan alat pembelajaran berbasis teknologi. Meskipun dalam lingkungan pondok pesantren, semua siswa dan guru tidak asing terhadap teknologi informasi. Sebagai sarana penunjang siswa dalam pembelajaran, sarana prasarana bisa dimanfaatkan sebagai media pembelajaran. Setiap sekolah memiliki kewenangan mengembangkan sekolahnya masing-masing sesuai dengan kemampuan dan perkembangan teknologi. Layanan sarana prasarana di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang sangat relevan dan sesuai dengan kemajuan teknologi, yakni lebih mengedepankan ICT (*Information and Communication Technology*) dalam proses belajar mengajar. Layanan sarana prasarana ditunjang dengan

tersedianya inventaris pada tiap-tiap runag sesuai dengan kebutuhan.

5) Layanan Pendidikan Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor utama dalam mencapai tujuan pendidikan adalah dengan mendayagunakan tenaga kependidikan menjadi efektif dan efisien untuk mencari hasil yang optimal. Kepala sekolah juga bertanggung jawab dalam mengadakan perubahan budaya disekolah, dari perubahan budaya kearah mutu pada staf-staf pendidikan dan guru-guru. Hal ini disebabkan apabila kondisi guru mampu berkreaitifitas, maka siswa jua mampu belajar dengan baik.³⁰

Dari teori diatas, dapat dilihat bahwa dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas guru, SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang menyediakan program layanan khusus bagi guru dan karyawan dalam pengembangan SDM. Wujud dari layanan pendidikan dalam bidang SDM adalah selain mengikuti MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran), seminar IT, Workshop, pengembangan potensi guru dengan mengikut sertakan dalam training pada standart internasional yang diselenggarakan oleh *Cambridge University* baik secara *face to face training* maupun *on line training*, Bukan hanya itu, guru diberi fasilitas khusus sehingga dapat bergabung di milist

³⁰ Hari Sudrajat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS)*, (Bandung: Cipta Cekas Grafika, 2005) 46-47

Cambridge University, sehingga sesama guru bisa saling sharing metode pengajaran yang bisa diterapkan di sekolah untuk peningkatan mutu pembelajaran. Apalagi *Cambridge University* menyediakan fasilitas *Cameo On line Connector Between CIE dan CIC*. Hasil yang diperoleh oleh tenaga pendidik adalah legalitas dari CIE *Cambridge University* untuk menjadi *examiner* pada ujian *speaking ESL dan Arabic* karena kualifikasi yang dimiliki.

6) Layanan Pendidikan Keuangan

Hal utama yang harus dipikirkan seseorang dalam mendirikan lembaga *atau* organisasi adalah harus tersedia dana sebagai penunjang dan pengembangan lembaga. Berdasarkan peraturan menteri nomor 19 tahun 2007 Pedoman pengelolaan biaya investasi dan operasional sekolah/madrasah diputuskan oleh komite sekolah/madrasah dan ditetapkan oleh kepala sekolah/madrasah serta mendapatkan persetujuan dari institusi di atasnya.

Keadaan riil sekolah sesuai dengan peraturan menteri nomor 19 Layanan keuangan pada SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang sesuai dengan kebutuhan sekolah yang telah ditetapkan oleh komite dan kepala sekolah. Keuangan sekolah dipegang penuh oleh Pondok Pesantren sebagai yayasan sekolah.

Meskipun demikian bukan berarti sekolah tidak mendapatkan dana guna penunjang pendidikan di sekolah. Apabila

sekolah menginginkan program baru pihak sekolah tinggal mengajukan dana kepada Pondok Pesantren sesuai dengan kesepakatan diawal sekolah, apabila program tidak bisa berjalan maka dana yang diberikan oleh Pondok Pesantren dikembalikan lagi di Pondok pesantren.

b. Layanan Bantu

Seperti layaknya sekolah lain, dalam menunjang mutu pendidikan SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang memberikan layanan bantu baik kepada siswa maupun karyawan.

Layanan tersebut berwujud:

1) Layanan Perpustakaan

Layanan yang diberikan di perpustakaan berupa perpustakaan digital. Dengan adanya perpustakaan digital tentu saja menyediakan petunjuk pelaksanaan operasional peminjaman buku dan bahan pustaka lainnya; merencanakan fasilitas peminjaman buku dan bahan pustaka lainnya sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan pendidik.

Dengan pemenuhan semua kebutuhan yang telah tersebut diatas tentu siswa dapat dengan mudah mendapatkan buku yang diinginkan karena tidak lagi menggunakan alat manual akan tetapi menggunakan alat berbasis teknologi yakni komputer sebagai penunjangnya.

2) Layanan Bimbingan dan Konseling

Bimbingan konseling yang ada di SMA Darul ulum 2 BPPT RSBI Jombang bukan hanya tempat bimbingan bagi anak yang bermasalah, akan tetapi juga sebagai tempat pemberi motivasi kepada siswa agar lebih meningkatkan belajar dan mengembangkan ilmu yang siswa peroleh

3) Layanan Kesehatan

Di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT RSBI Jombang memiliki klinik kesehatan kecil atau disebut dengan UKS. UKS diperuntukkan bagi siswa yang mengalami sakit ringan. Akan tetapi, apabila sakit yang diderita harus mendapat perhatian khusus, maka perlu diperiksa di klinik Pondok Pesantren. Karena lingkup sekolah jadi satu dengan komplek pondok, maka pihak pesantren mendirikan klinik kesehatan dengan fasilitas lengkap. Dengan tujuan apabila ada santri / siswa yang sakit segera ditangani oleh pihak pesantren tanpa harus pergi ke puskesmas.

4) Layanan Keamanan

Demi keamanan siswa dan guru, serta kegiatan belajar mengajar lebih efektif, maka dibuatlah peraturan baik bagi guru maupun siswa berupa tata tertib. Selain tata tertib dari sekolah, siswa maupun guru juga harus mentaati tata tertib yang ditetapkan oleh pondok pesantren.

5) Layanan informasi

Layanan informasi yang ditawarkan pada SMA Darul Ulum 2 Jombang adalah informasi tentang profil sekolah, fasilitas sekolah, pembayaran sekolah, jarak tempuh sekolah, serta informasi tentang pergerakan pendidikan. Semua informasi tersebut dapat diakses masyarakat sekolah maupun luar sekolah melalui website yang telah disediakan.

3. Peran SIM dalam meningkatkan layanan pendidikan di SMA Darul Ulum 2 Jombang

Berdasarkan penyajian data diatas, semua pemenuhan kebutuhan terhadap stakeholder sekolah tidak lain adalah sebuah upaya untuk menjadikan sekolah yang bermutu baik bagi masyarakat calon pengguna hasil pendidikan maupun lembaga lanjutan yang ditempati siswa dalam melanjutkan jenjang ke pendidikan yang lebih tinggi yang nantinya akan memberikan umpan balik terhadap sekolah dan pondok pesantren.

Untuk mendapatkan sebuah wacana sekolah bermutu dimata masyarakat, tentu saja sekolah harus memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat. Joseph M. Joram dalam buku manajemen kurikulum memperkenalkan tiga proses mutu, salah satunya adalah perencanaan mutu meliputi: identitas pelanggan, menentukan kebutuhan pelanggan, mengembangkan karakteristik hasil yang merupakan tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, menyusun sasaran mutu, mengembangkan proses

yang dapat menghasilkan produk/jasa yang sesuai dengan karakteristik tertentu, dan meningkatkan atau memperbaiki kemampuan proses.³¹

Sesuai dengan pernyataan Joseph diatas, layanan pendidikan yang berhubungan dengan kualitas pendidikan sesuai dengan identitas dan kebutuhan pelanggan sehingga menghasilkan produk yang diinginkan SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang mengembangkan SIM dengan mengadakan kerjasama dengan *Cambridge University*, hal ini dapat terlihat dengan ditunjuknya kembali SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang sebagai tempat ujian sertifikasi yang keempat kalinya³² dengan peserta yang semula hanya 20 peserta bertambah menjadi 271 peserta.

Jumlah peserta yang ikut sertifikasi tidak hanya dari dalam sekolah, melainkan sekolah dari luar daerah pun ikut serta bergabung dalam ujian sertifikasi, seperti: seperti dari SMAN 2 Kediri, SMAN 1 Tuban, SMAN 1 Bojonegoro dan SMA Khadijah Surabaya.³³ Semua pemenuhan layanan yang diberikan kepada siswa dan guru, juga lebih efektif dan efisien karena ditunjang dengan teknologi informasi sebagai penunjang layanan pendidikan.

Sedangkan dalam hal pemenuhan layanan bermutu terhadap stakeholder, lembaga pendidikan harus terus dikembangkan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadikan kualitas layanan pada jasa pendidikan. Dengan sistem informasi berupa PAS-SMS layanan pendidikan yang diberikan kepada stakeholder mengalami peningkatan, hal

³¹ Rusman, *Manajemen Kurikulum*, Jakarta: rajawali pres, 2009) 564

³² <http://www.jawapos.com/radar/index.php>, Kamis, 07 Mei 2009, diakses tgl 22 juni 09 pkul 9.22

³³ <http://www.jawapos.com/radar/index.php>, Kamis, 07 Mei 2009, diakses tgl 22 juni 09 pkul 9.22

ini dapat dilihat semula informasi dapat diperoleh melalui *website* dengan akses internet, sekarang dapat diperoleh melalui media hanphone dengan menggunakan pesan singkat. Siswa dapat mengecek jadwal pelajaran, kelas tempat belajar serta hasil study-nya dengan mudah, orang tua dapat mengakses hasil prestasi siswa baik yang bersifat akademik dan non akademik dengan mudah, guru mendapatkan pembagian jadwal mengajar tanpa menunggu informasi di tempel dipapan informasi, para calon pengguna jasa pendidikan mendapatkan informasi tentang kondisi sekolah tanpa harus datang ke lokasi sekolah, serta alumni mendapat tempat sebagai ajang berkomunikasi dengan sesama alumni dan sekolah. Bila dilihat dari berbagai faktor tempat, waktu dan biaya tentu saja layanan yang diperoleh oleh pelanggan lebih efektif, efisien, dan *up to date*.

Dalam hal ini terdapat dua pendekatan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan: (1) pendekatan segitiga layanan (*service Triangle*) terdiri dari tiga elemen: (a) menerapkan strategi layanan yang efektif disebut dengan paket layanan (*service package*) yaitu memuaskan keinginan pelanggan meliputi layanan utama dan layanan pendukung. (b) SDM yang memberikan layanan harus berinteraksi langsung dengan pelanggan, (c) prosedur dalam memberikan layanan secara sederhana sehingga mudah dipahami pelanggan. (2) pendekatan TQS (*Total Quality Service*) memiliki lima elemen: (a) Riset pasar dan pelanggan yaitu mencari tahu harapan, keinginan, dan perasaan pelanggan terhadap layanan, (b) perumusan strategi yang berupa navigator dalam memberikan layanan

yang bermutu bagi pelanggan, (c) pendidikan, pelatihan, dan komunikasi dengan harapan supaya SDM dapat memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggan, (d) penyempurnaan proses, (e) penilaian, pengukuran, dan umpan balik.³⁴

Dari kedua strategi diatas, bila dilihat dari sistem informasi dalam peningkatan layanan pendidikan maka sesuai dengan strategi yang pertama yaitu dengan pendekatan segitiga layanan (*service triangel*). SMA Darul Ulum 2 Jombang memiliki paket layanan yang disebut dengan istilah Aplikasi PAS-SMS dalam sistem informasi, didukung oleh SDM yang berkompeten, serta prosedur penggunaan yang sederhana sehingga mudah dipahami dan dapat diperoleh melalui media yang berteknologi tinggi serta sesuai dengan perkembangan teknologi yaitu handphone. Stakeholder memperoleh pelayanan dari sekolah tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu, serta informasi yang didapatkan lebih cepat, tepat dan akurat.

Teknologi informasi yang disediakan oleh SMA Darul Ulum 2 BPPT RSBI Jombang sebagai penunjang sistem informasi juga sangat memadai dan sesuai dengan kebutuhan teknologi pada masa sekarang dalam meningkatkan mutu pendidikan. Karena untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, para stakeholder sekolah tidak perlu datang kesekolah, melainkan dengan sekali klik semua informai sekolah sudah bisa didapatkan. Tim ICT telah mengolah semua data sekolah kedalam alat pemroses data digital berupa komputer, sehingga melalui Aplikasi PAS –

³⁴ Ety Rochaety, *Sistem*..... 110-113

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. SIM pada SMA Darul ulum 2 Jombang disebut dengan istilah CIC (*Camberidge International Centre*) yang dijalankan oleh tigabelas personil yang juga menjabat pada level manajemen, seperti kepala sekolah dan wakilnya. Informasi sendiri bersumber dari internal lembaga dan eksternal lembaga dengan dukungan sarana yang memadai. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang *up to date* untuk mendukung suatu pengembangan lembaga dalam meningkatkan mutu pendidikan.
2. SIM memberi peran signifikan dalam memberikan layanan pendidikan. Secara spesifik, pengembangan SIM lembaga dapat memberikan peningkatan dalam layanan pendidikan yaitu pertimbangan pengambilan kebijakan terhadap proses kepuasan pelanggan dalam suatu penetapan pemenuhan standart mutu pendidikan yang mencakup layanan pokok (layanan kesiswaan, kurikulum, sarana prasarana, pengembangan, keagamaan, dan humas) dan layanan penunjang pendidikan (layanan kesehatan, bimbingan dan konseling, perpustakaan, ekstrakurikuler, keamanan, dan informasi).
3. Peran sistem informasi manajemen dalam peningkatan layanan pendidikan SMA Darul Ulum 2 Jombang menggunakan paket layanan berupa PAS-SMS. Dengan adanya PAS-SMS, seluruh stakeholder mendapatkan layanan semua informasi yang berhubungan dengan sekolah melalui cara yang sederhana yaitu dengan media handphone melalui pesan singkat, sehingga

dalam mendapatkan informasi yang efektif, efisien, dan *up to date* tanpa dibatasi oleh tempat, dan waktu, serta biaya yang relatif terjangkau. Dengan peningkatan layanan yang diberikan akan memberikan timbal balik terhadap sekolah dan pondok pesantren berupa mutu layanan jasa pendidikan, secara otomatis berakibat pada mutu pendidikan.

B. Saran

Pelibatan kepala sekolah sebagai ketua SIM dan wakilnya sebagai koordinator SIM sudah bagus, akan tetapi alangkah baiknya apabila sekolah memiliki badan SIM yang included dengan organisasi sehingga tidak terjadi kepemimpinan yang ganda. SIM yang baik terdapat seorang koordinator yang bertanggung jawab kepada kepala sekolah, unit pengumpul data, pengolah data, pendistribusi data dan penyimpan data. Sedangkan wakil kepala sekolah bertindak sebagai penasehat Tim SIM. Sehingga informasi yang didapatkan tidak ada kesalahan dan kekurangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, 2003, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfa Beta.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, 1989, Jakarta: Bina Aksara.
- Bafadhal Ibrahim, 2006, *Dasar-Dasar Manajemen dan Supervisi lembaga Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Davis Gordon B. , 1991, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, Bag I, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- _____, 1984, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, Bag II, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Fahri Mukammad Husein, 2002, *Sistem Informasi manajemen*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Fandy Tjiptono, 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta; ANDI Yogyakarta.
- Hadi Sutrisno, 1980, *Metodologi Research* , yogyakarta: UGM Press.
- Handoko T Hani, 1999, *Manajemen*, Yogyakarta; BPFE-YOGYAKARTA.
- <http://www.islamkuno.com/metodologi-penelitian-kualitatif>.
- Komariyah Aan, Triatna Cepi, 2005, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*, Jakarta: Bumi Akasara.
- Kumorotomo Wahyudi & Agus Subando Margono, 2001, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Public*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lupiyoadi Rambat–A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed II, Jakarta: Salemba Empat.
- Pidarta Made, 1998, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara.
- Martoyo Susilo, 1993, *Prinsip-prinsip Manajemen*, terj. Smith DFM, Jakarta: Bumi Aksara.
- Masyhud M. Sulthon et al. , 2005, *Manajemen Pondok Pesantren*, Jakarta; Diva Pustaka.
- Mc.Leod Raymon. Jr, 1995, *Sistem Informasi Manajemen*, ed I, Jakarta: Prenhallindo.

Sutrisno Oteng, 1985, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Angkasa.

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

Syamsi Ibnu, 1995, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*, Jakarta; Bumi Aksara.

Tesiss, Syamsul Ma'arif, 2003, *Mekanisme Pengambilan Keputusan di Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan*, Bandung; Administrasi Pendidikan program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan bahasa, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Usman Husaini dan Setiadi Pramono Akbar, 2000, *Metodologi Penelitian sosial* , Jakarta: Bumi Aksara.

Wahyu Wing Winarno, 2004, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan.